

Laporan Akhir
Kajian Jajak Pendapat Masyarakat Terhadap Pemerintah Kabupaten Bandung Barat

2021

KERJASAMA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN, DAN PENGEMBANGAN DAERAH KABUPATEN BANDUNG BARAT DENGAN PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN, FISIP, UNIVERSITAS PADJAJARAN

LAPORAN AKHIR

KAJIAN JAJAK PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG BARAT 2021

bappelitbangda

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahiim,

Syukur alhamdulilah, kami panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan, atas ridho-Nya lah laporan kegiatan ini dapat disusun dan diselesaikan dengan lancar.

Laporan akhir ini merupakan laporan berisi hasil penelitian Jajak Pendapat Masyarakat terhadap Pemerintah Kabupaten Bandung Barat terutama mengenai pelaksanaan visi misi, pelaksanaan program prioritas sebagai penilaian atas kinerja Pemerintah KBB di tahun ke-3 RPJMD 2019-2023.

Pada kesempatan ini, kami juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan masukan sehingga kegiatan ini terlaksana dengan baik.

Kami menyadari, tidak ada yang sempurna di dunia ini, oleh karena itu dengan besar hati kami menerima segala kritik dan masukan agar laporan kajian jajak pendapat ini menjadi lebih sempurna dan sesuai dengan kehendak bersama. Besar harapan kami, agar kajian jajak pendapat yang dilakukan dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi optimalisasi penyelenggaraan pemerintah daerah, otonomi, kesejahteraan dan kepuasaan masyarakat atas kinerja Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

Hormat kami,

Tim Peneliti

bappelitbangda

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GRAFIK vii
DAFTAR GAMBAR x
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Dasar Hukum 5
1.3. Tujuan 6
1.4. Sasaran 6
1.5. Lingkup Kegiatan 7
1.6. Capaian Kegiatan 7
1.7. Metode Penelitian 8
1.7.1. Populasi dan Sampel 8
1.7.2 Kerangka Kerja Penelitian 14
1.8 Jadwal Penelitian 17
BAB II 18
TINJAUAN PUSTAKA 18
2.1. Pemerintah, Pemerintahan, dan Pemerintah Daerah 18
2.1.1. Pemerintah dan Hakikat Tujuannya 18
2.1.2. Pemerintahan 21
2.2. Pemerintah Daerah 23
2.3. Pelayanan Publik 28
2.4. Kepercayaan Publik 36
2.5. Kemampuan Pemerintah 40
2.6. Koordinasi dan Kolaborasi dalam Pelayanan Publik 51
2.6.1. Koordinasi 51
2.6.2. Kolaborasi 59

bappelitbangda

BAB III 67
GAMBARAN UMUM KABUPATEN BANDUNG BARAT 67
3.1. Sejarah Pembentukan Kabupaten Bandung Barat 67
3.2. Kondisi Geografis 68
3.3. Kondisi Demografis 75
3.4. Kondisi Sosial dan Ekonomi Masyarakat 77
3.5. Kapasitas Pemerintah 79
3.5.1. Kapasitas Aparatur 79
3.5.2. Kapasitas Keuangan Daerah 81
3.6. Layanan Dasar 84
3.6.1. Layanan Pendidikan 84
3.6.2. Layanan Kesehatan 86
3.6.3. Ketersediaan Infrastruktur Jalan 87
BAB IV 89
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 89
4.1. Hasil Penelitian 89
4.1.1. Karakteristik Responden 89
4.1.2. Hasil Jajak Pendapat tentang Kepuasan Layanan Publik di Bandung Barat 91
4.1.2.1. Penilaian Kepuasan Masyarakat Terhadap Upaya Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam bidang Sosial (Penanggulangan Kemiskinan) 93
4.1.2.2. Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pendidikan 97
4.1.2.3. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kesehatan 105
4.1.2.4. Kepuasan Masyarakat terhadap Fasilitasi Pemerintah untuk Pemukiman 109
4.1.2.5. Kepuasan Masyarakat terhadap Pembangunan Infrastruktur Jalan dan Drainase 112
4.1.2.6. Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah dalam Pengelolaan Sampah 116
4.1.2.7. Kepuasan Masyarakat terhadap Tindakan Tegas bagi Pelanggar Perijinan dan Ketertiban Umum 119
4.1.2.8. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pemerintah KBB dalam Penanganan Bencana 122

bappelitbangda

4.1.2.9. Kepuasan Masyarakat terhadap Pemerintah KBB dalam Melayani Administrasi Kependudukan 127
4.1.2.10. Kepuasan Masyarakat terhadap Ketersediaan Infrastruktur dan Jaringan Internet 130
4.1.2.11. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Perijinan 132
4.1.2.12. Penilaian Masyarakat terhadap Penanganan Keluhan dan Laporan Pengaduan Masyarakat 133
4.1.2.13. Penilaian Masyarakat terhadap Informasi Kinerja Pemerintah KBB 135
4.1.2.14. Penilaian Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah KBB secara keseluruhan 136
4.1.3. *Gap* Kepuasan Masyarakat *Rural* dan *Urban* 137
4.1.4. Validitas dan Reliabilitas Penelitian 147
4.2. Pembahasan : Rekomendasi Kebijakan 149
4.2.1. Education Park and Community Center 155
4.2.2. Kolaborasi Pemda-Swasta dalam Penyediaan Sarana Prasarana Penunjang Jalan 158
4.2.3. Penerapan Konsep Rumah Tumbuh Sederhana Solusi Bagi Rutilahu 159
4.2.4. Kolaborasi dalam Penanganan dan Mitigasi Bencana 159
4.2.5. Kolaborasi dalam Penanggulangan Kemiskinan 168
4.2.6. Peningkatan Kinerja Pemerintah KBB dalam Melaksanakan Pelayanan dan Pembangunan Sesuai Kebutuhan Masyarakat 174
4.2.7. Program Kompetisi Desa melalui Program Desa Zero TPS Liar 176
4.2.8. Kolaborasi dalam Pengelolaan Sampah Berbasis Sedekah dalam Mewujudkan Desa Lestari Lingkungan 177
4.2.9. Aplikasi Pemantauan Drainase dan Jalan Rusak 179
4.2.10. Pembangunan Septitank Komunal 180
4.2.11. Edukasi Kesehatan Masyarakat dan Aplikasi Tanggap Darurat 180
4.2.12. Tata Kelola Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat 182
4.2.13. Optimalisasi Media Sosial dan Kanal Pelaporan dan Pengaduan Masyarakat 184
4.2.14. Ketersediaan Infrastruktur dan Kekuatan Jaringan Internet di KBB 185
4.2.15. Penerbitan dan Penegakan Regulasi dengan Memadukan Pengawasan Berbasis Masyarakat dan Kearifan Lokal dalam Penindakan Penyalahgunaan Fasilitas Umum, Pelanggaran Perijinan, Mengganggu Ketentraman dan Ketertiban Umum di KBB 186

bappelitbangda

4.2.16. Peningkatan Kinerja Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online....187
4.2.17. Sosialisasi, Edukasi, dan Fasilitasi Layanan Perijinan Berbasis OSS (*Online Single Submission*).....188
BAB V 189
SIMPULAN DAN SARAN 189
5.1. Simpulan 189
5.2. Saran 190
DAFTAR PUSTAKA 192

bappelitbangda

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Sebaran Populasi Per Kecamatan……...……9
Tabel 1.2. Model Penentuan Sampel Menurut M. Patern (1950)…….....11
Tabel 1.3. Sampel Wilayah Kecamatan Terpilih……..12
Tabel 1.4. Distribusi Sampel Menurut Kecamatan Terpilih…….....13
Tabel 1.5. Jadwal Kegiatan……...……....17
Tabel 3.1. Luas Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat……...……70
Tabel 3.2. Nama dan Lokasi Curug yang ada di Kabupaten Bandung Barat……...73
Tabel 3.3. Data Bencana di kabupaten Bandung Barat Tahun 2014-2019……...74
Tabel 3.4. Sebaran Jumlah Penduduk menurut Kecamatan……..75
Tabel 3.5. Kepadatan Penduduk menurut Kecamatan……..76
Tabel 3.6. Jumlah Penduduk Bekerja berdasarkan Angkatan Kerja……..…...77
Tabel 3.7. Status Pekerjaan Penduduk Bandung Barat……..……..78
Tabel 3.8. Jenjang Pendidikan Aparatur Pemerintah……..……..80
Tabel 3.9. Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kabupaten Bandung Barat..83
Tabel 3.10. Standar Rombongan Belajar dalam Sistem Pendidikan Nasional……...86
Tabel 3.11. Jumlah Fasilitas Kesehatan di Kabupaten Bandung Barat……..86
Tabel 4.1. Sebaran Responden berdasarkan Domisili di Desa dan Kecamatan…...90
Tabel 4.2. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner terkait urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar……..147
Tabel 4.3. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner tentang urusan wajib yang tidak terkait pelayanan dasar……148
Tabel 5.1. Layanan Publik yang belum memuaskan dan Usulan Program/kegiatan sebagai Solusi Masalah Layanan Publik…….190

bappelitbangda

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1. Jarak Antar Kecamatan dengan Ibukota Kabupaten Bandung Barat…...69
Grafik 3.2. Jumlah Desa per Kecamatan…...……72
Grafik 3.3. Perubahan Angka Kemiskinan di Kabupaten Bandung Barat…….....79
Grafik 3.4. Perbandingan PAD dengan Bagi Hasil Pajak dan Dana Transfer Kabupaten Bandung Barat…….……81
Grafik 3.5. Kondisi Jalan di Kabupaten Bandung Barat……88
Grafik 4.1. Kepuasan Masyarakat terhadap Pendataan Masyarakat Miskin di Kabupaten Bandung Barat…….93
Grafik 4.2. Kepuasan terhadap Kinerja Pemerintah Desa dalam Pembaharuan Data Masyarakat Miskin…….95
Grafik 4.3. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Masyarakat Miskin……..97
Grafik 4.4. Kepuasan Masyarakat terhadap Aksesibilitas Fasilitas Pendidikan…..…98
Grafik 4.5. Kepuasan Masyarakat terhadap Mutu Guru Sekolah Dasar (SD)…….....99
Grafik 4.6. Kepuasan Masyarakat terhadap Mutu Guru SMP……..100
Grafik 4.7. Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Bangunan SD……....101
Grafik 4.8. Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Bangunan SMP…….102
Grafik 4.9. Kesediaan Masyarakat Melanjutkan Pendidikan dan Faktor-Faktor Penghambatnya…….103
Grafik 4.10. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Perpustakaan Daerah……...105
Grafik 4.11. Kepuasan Masyarakat terhadap Keterjangkauan Layanan Kesehatan..106
Grafik 4.12. Kepuasan Masyarakat terhadap Ketersediaan Tenaga Kesehatan di Kabupaten Bandung Barat……107
Grafik 4.13. Kepuasan Masyarakat Layanan Kesehatan di Masa Pandemi……..108
Grafik 4.14. Kepuasan Masyarakat terhadap Fasilitasi Pembangunan Renovasi Rumah Tidak Layak Huni……109
Grafik 4.15. Kepuasan Masyarakat terhadap Fasilitasi Pemerintah dalam Pembangunan Rumah yang Sehat dengan Sanitasi yang Baik…….111
Grafik 4.16. Kepuasan Masyarakat terhadap Fasilitasi Pemerintah dalam Pembangunan Rumah yang Sehat dengan Sanitasi yang Baik…….112
Grafik 4.17. Kepuasan Masyarakat terhadap Ketersediaan Sarana Penunjang Jalan ……..114
Grafik 4.18. Kepuasan Masyarakat terhadap Pembangunan Drainase dalam Kondisi Baik……...115
Grafik 4.19. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Persampahan……...117
Grafik 4.20. Kepuasan Masyarakat terhadap Penindakan Tegas Bagi Masyarakat yang Membuang Sampah Sembarangan dan TPS Liar…….118
Grafik 4.21. Kepuasan terhadap Ketegasan bagi Pelanggar Perijinan……..119
Grafik 4.22. Kepuasan terhadap Ketegasan Pemerintah KBB bagi masyarakat yang menyalahgunakan Fasilitas Umum……...120
Grafik 4.23. Kepuasan masyarakat terhadap Ketegasan Pemerintah KBB bagi masyarakat yang mengganggu Ketertiban Umum……121
Grafik 4.24. Kepuasan Masyarakat terhadap Kesigapan Penanganan Bencana123

bappeltbangda

Grafik 4.25. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pasca Bencana…….124
Grafik 4.26. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pemulihan Bencana…….125
Grafik 4.27. Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah atau Institusi terkait dalam Edukasi dan Sosialisasi Mitigasi Bencana…….126
Grafik 4.28. Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah dalam Layanan Administrasi Kependudukan……127
Grafik 4.29. Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Alat Perekaman/Pencetakan E-KTP……...128
Grafik 4.30. Kepuasan Masyarakat terhadap Sikap Aparatur (Keramahan/responsifitas) dalam Memberikan Layanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung Barat……...129
Grafik 4.31. Kepuasan Masyarakat terhadap Ketersediaan Infrastruktur dan Kekuatan Jaringan Internet di Kabupaten Bandung Barat……131
Grafik 4.32. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Perijinan di Kabupaten Bandung Barat……..132
Grafik 4.33. Kepuasan Masyarakat terhadap Penanganan Keluhan dan Laporan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Bandung Barat……..133
Grafik 4.34. Kepuasan Masyarakat terhadap Update informasi Kinerja Pemerintah Kabupaten Bandung Barat……135
Grafik 4.35. Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Bandung Barat…….136
Grafik 4.36. Persentase Rural-Urban…….137

bappelitbangda

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Kerja……..14
Gambar 3.1. Peta Kabupaten Bandung Barat……71
Gambar 3.2. Data Pendidikan di Kabupaten Bandung Barat…….84
Gambar 3.3. Rasio Pendidikan di Kabupaten Bandung Barat……85
Gambar 4.1. Karakteristik Responden……89
Gambar 4.2. Struktur Dan Proses Kerja Para Kolaborator dalam *Education Park and Community Center*……157
Gambar 4.3. Kolaborasi Penanganan Bencana……160
Gambar 4.4. Urusan dan Perangkat Daerah yang Terlibat dalam Penanganan Kemiskinan……169
Gambar 4.5. Model Struktur dan Prosedur Kerja Kolaboratif Penanggulangan Kemiskinan……171
Gambar 4.6. Model Kolaboratif Pengelolaan Sampah……178
Gambar 4.7. Inovasi Layanan Promosi Kesehatan……...181
Gambar 4.8. Inovasi Layanan Tanggap Darurat Kesehatan……182
Gambar 4.9. Alur Tindak Lanjut Pengaduan dan Pelaporan Masyarakat……185

bappelitbangda

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam sistem Pemerintahan Indonesia, tidak semua urusan pemerintahan ditangani oleh Pemerintah Pusat, melainkan beberapa urusan tersebut dilimpahkan penyelenggaraannya ke pemerintah daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, terdapat 3 jenis urusan pemerintah, yakni urusan pemerintah absolut, urusan pemerintah konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan yang dilimpahkan kepada daerah adalah urusan konkuren. Urusan konkuren dibagi atas urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan wajib sendiri dibagi atas urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Penyelenggaraan urusan konkuren dalam hal ini urusan wajib, dituangkan dalam dokumen rencana pembangunan daerah baik jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang.

Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Bandung Barat Tahun 2007-2025, menjadi pedoman bagi penyusunan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Bandung Barat 2019-2023. Dokumen RPJMD tersebut menggambarkan kemampuan Bupati dan Wakil Bupati terpilih dalam menggambarkan kondisi serta kemampuan memecahkan persoalan-persoalan yang dihadapi masyarakat terkait penyelenggaraan urusan wajib baik yang berkaitan dengan pelayanan dasar maupun yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar, selama 5 Tahun kepemimpinannya.

bappelitbangda

Visi Pembangunan Daerah Kabupaten Bandung Barat 2019 – 2023 adalah "Bandung Barat yang AKUR (Aspiratif, Kreatif, Unggul dan Religius), berbasis pada pengembangan ekonomi, optimalisasi sumber daya alam dan kualitas sumber daya manusia".

Aspiratif (mendengar dan menghargai harapan dan cita-cita masyarakat), serta menjalankan pemerintahan yang berpihak pada kebutuhan dan suara masyarakat);

Kreatif (menyelenggarakan pemerintahan melalui terobosan-terobosan yang memenuhi kepentingan masyarakat);

Unggul (membangun sarana prasarana, SDM pengelola, serta memberikan pelayanan yang berkualitas);

Religius (menyelenggarakan pemerintahan, pelayanan, pelaksanaan pembangunan, dan menciptakan kehidupan masyarakat yang menjunjung tinggi toleransi dan kerukunan hidup beragama, serta berbhineka tunggal ika).

Adapun prioritas pembangunan Kabupaten Bandung Barat diantaranya peningkatan SDM (melalui penyediaan layanan pendidikan, kesehatan yang berkualitas), pertumbuhan ekonomi untuk pengentasan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, serta reformasi birokrasi yang melayani.

Visi dan prioritas pembangunan dirumuskan untuk mengatasi masalah dan isu strategis yang dihadapi Kabupaten Bandung Barat. Masalah dan isu strategis tersebut berkaitan dengan penyelenggaraan urusan wajib pelayanan dasar maupun non pelayanan dasar, diantaranya:

A. Urusan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar

- Presentase penduduk miskin diatas Jawa Barat dan tertinggi dibandingkan dengan Kota/Kabupaten di sekitarnya (9,38% jumlah penduduk miskin pada tahun 2019 berdasarkan Data BPS diatas angka penduduk miskin Jawa Barat yang sebesar 6,91%).

bappelitbangda

- Masih kurangnya fasilitas pendidikan yang berkualitas baik dan merata di semua kecamatan, partisipasi pendidikan dan rata-rata lama sekolah yang masih rendah (kondisi ini diperburuk oleh rendahnya minat baca masyarakat serta partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan untuk menambah pengetahuan).
- Aksesibilitas fasilitas kesehatan terbatas, Distribusi tenaga kesehatan yang kurang merata di seluruh kecamatan, serta pelayanan kesehatan belum sesuai standar.
- Sarana dan prasarana permukiman yang belum memadai, dengan ketersediaan sanitasi yang belum mencukupi, serta masih terdapat rumah tidak layak huni.
- Jaringan jalan yang menghubungkan internal kabupaten masih terbatas dan kondisinya kurang baik. Beberapa ruas jalan belum dilengkapi dengan sarana penunjang jalan (trotoar, zebra cross, serta rambu-rambu). Saluran drainase yang belum mencakup seluruh wilayah kabupaten, serta Sistem pengelolaan sampah belum optimal.
- Terbatasnya UPT Kebersihan dalam memberikan pelayanan pengangkutan sampah, serta armada truk pengangkut sampah yang terbatas, sehingga muncul titik-titik pembuangan sampah liar.
- Masih adanya kegiatan seperti pelanggaran ijin, penyalahgunaan fasilitas umum, yang berpotensi menimbulkan konflik sosial di masyarakat sehingga mengganggu ketentraman dan ketertiban umum.

bappelitbangda

B. Urusan Wajib yang Tidak Berkaitan dengan Pelayanan Dasar

- Masih rendahnya mitigasi bencana, masih minimnya kegiatan pencegahan bencana, lemahnya kesiapsiagaan bencana, belum optimalnya penanganan darurat bencana, dan masih kurangnya program kegiatan pemulihan pasca bencana.
- Pelayanan dokumen administrasi kependudukan terhambat, dalam menjangkau daerah terpencil/pelosok, serta kompetensi SDM dalam hal memberikan pelayanan masih belum merata, serta sarana berupa alat perekaman/pencetakan yang rusak dan tidak layak operasi.
- Infrastruktur jaringan internet masih sangat terbatas dalam menjangkau daerah pelosok, sehingga terdapat beberapa desa *blankspot* sehingga mempengaruhi kegiatan sosial (terutama pendidikan dimasa pandemi), akses pelayanan publik berbasis digital, dan kegiatan ekonomi masyarakat.
- Masih adanya ketidakpuasan masyarakat terkait waktu, prosedur, dan pelayanan perijinan, serta
- Masih adanya keluhan tentang transparansi kinerja pemerintahan melalui kanal resmi pemerintah serta keluhan penanganan laporan pengaduan masyarakat.

Tahun 2021 merupakan tahun ke-3 pencapaian visi misi pembangunan Bupati dan Wakil Bupati Bandung Barat. Pada tahun ke-3 ini, Pemerintah Kabupaten Bandung perlu melaksanakan jajak pendapat kepada masyarakat untuk mengetahui apakah masalah dan isu strategis tersebut masih dirasakan masyarakat Kabupaten Bandung Barat dan bagaimana penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

bappelitbangda

1.2. Dasar Hukum

Dasar peraturan perundang-undangan yang dijadikan rujukan pelaksanaan dan analisis penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) Tahun 2005-2025
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
- Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah
- Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 3 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Bandung Barat Tahun 2007-2025 (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2009 Nomor 3)
- Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 3 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Bandung Barat Tahun 2018-2023
- Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bandung Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2016 Nomor 9 Seri D, Noreg Peraturan Daerah Kabupaten Bandung

bappelitbangda

Barat, Provinsi Jawa Barat : 9/283/ 2016, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 5)

- Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 33 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Kelitbangan Kabupaten Bandung Barat Tahun 2018-2023

1.3. Tujuan

Tujuan kegiatan penyusunan kajian jajak pendapat masyakat terhadap Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat adalah :

- Mengidentifikasi pencapaian misi dan visi pembangunan Bandung Barat
- Mengidentifikasi pelaksanaan program prioritas terkait urusan wajib pelayanan dasar dan non pelayanan dasar
- Mengidentifikasi permasalahan pencapaian misi dan visi serta pelaksanaan program prioritas terkait urusan wajib pelayanan dasar dan non pelayanan dasar
- Mengetahui pendapat/opini masyarakat terhadap kesesuaian pencapaian misi dan visi pembangunan Bandung Barat dengan penyelesaian masalah/isu strategis daerah
- Mengetahui pendapat/opini masyarakat terhadap kesesuaian pelaksanaan program prioritas dengan penyelesaian masalah/isu strategis daerah
- Menyusun rekomendasi kebijakan percepatan pencapaian misi dan visi pembangunan serta pelaksanaan program prioritas dalam penyelesaian masalah/isu strategis daerah

1.4. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai adalah dihasilkannya hasil jajak pendapat masyarakat terhadap Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat yang dapat

bappelitbangda

digunakan sebagai bahan rekomendasi dan dimanfaatkan sebagai bahan acuan dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi pembangunan dan perumusan kebijakan.

1.5. Lingkup Kegiatan

Kegiatan yang dlaksanakan dalam rangka penyusunan kajian jajak pendapat masyarakat terhadap Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat adalah sebagai berikut :

1. Melakukan inventarisasi data. Data dan informasi yang digunakan dalam penyusunan kajian jajak pendapat masyarakat terhadap Pemeruntahan Kabupaten Bandung Barat harus lengkap, akurat, aktual dan dapat dipertanggungjawabkan. Data yang diperlukan berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan pendapat responden, serta Data hasil *Focus Group Discussion (FGD)*. Sedangkan data sekunder berasal dari hasil dari studi literatur, serta yang diperoleh dari Perangkat Daerah yang berhubungan dengan pelaksanaan program prioritas dan pencapaian misi dan visi pembangunan.
2. Melakukan analisis data, dan
3. Menyusun laporan kajian

1.6. Capaian Kegiatan

Capaian kegiatan ini adalah diperolehnya data dan informasi mengenai kepuasan pelayanan publik dan penilaian kinerja pemerintah berbasis pada hasil-hasil penelitian ilmiah, sehingga dapat memberikan rekomendasi kebijakan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, kemajuan

bappelitbangda

pembangunan daerah serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat Bandung Barat.

1.7. Metode Penelitian

Penelitian jajak pendapat adalah survei mengenai pendapat atau pandangan masyarakat untuk mendapatkan gambaran tentang pandangan-pandangan suatu populasi dengan mengajukan serangkaian pertanyaan kepada beberapa orang yang dianggap mewakili populasi dan kemudian menyimpulkan jawaban-jawabannya sebagai gambaran dari kelompok yang lebih luas. Berdasarkan definisi jajak pendapat ini, metode penelitian yang dilakukan adalah *descriptive study.* Penelitian jajak pendapat ini bertujuan untuk menjelaskan sikap masyarakat Bandung Barat terhadap (i) urusan wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar, dan (ii) urusan wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar, terutama permasalahan yang menjadi isu strategis yang masih dihadapi Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sebagaimana yang tercantum dalam RPJMD Kabupaten Bandung Barat 2018-2023.

1.7.1. Populasi dan Sampel

Kegiatan jajak pendapat ini dilakukan pertama-tama melalui penentuan ukuran populasi dan sampel penelitian (sebagai responden penelitian). Untuk menentukan jumlah responden, terlebih dahulu mengetahui karakteristik dari populasi di Kabupaten Bandung Barat. Pada penelitian ini karakteristik yang digunakan berdasarkan masyarakat di wilayah perkotaan dan perdesaan. Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 2 Tahun 2012, kawasan pemukiman terdiri atas kawasan

bappelitbangda

permukiman perkotaan dan Kawasan permukiman pedesaan. Berdasarkan karaketeristik tersebut, maka komposisi populasi sebagai berikut:

Tabel 1.1. Sebaran Populasi Per Kecamatan

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (2020)	Prosentase
Kawasan Permukiman Perkotaan			
1	Batu Jajar	104158	Total penduduk di wil perkotaan 980979 jiwa atau 57,32 %
2	Cihampelas	127344	
3	Cikalong Wetan	119761	
4	Cililin	92073	
5	Lembang	187885	
6	Ngamprah	171900	
7	Padalarang	177858	
Kawasan Permukiman Perdesaan			
8	Rongga	56178	Total penduduk di wil perdesaan 731369 jiwa atau 42,71%
9	Cipatat	136806	
10	Saguling	32673	
11	Cisarua	76670	
12	Parongpong	107529	
13	Sindangkerta	69195	
14	Gunung Halu	73722	
15	Cipongkor	94484	
16	Cipendeuy	84112	
Total penduduk		**1.712.348**	**100%**

Sumber : Perda RTRW Kabupaten Bandung Barat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat 2020

Ukuran sampel ditentukan dengan Formulasi sebagai berikut:

Dengan:

$$n = \frac{NZ^2p(1-p)}{Nd^2 + Z^2p(1-p)}$$

N: ukuran populasi

Z: Normal score untuk (biasanya ditetapkan 2)

d: Margin error (umumnya 0.05)

p: peluang kesiapan implementasi BigData (umumnya ditetapkan 0.5)

bappeltbarngda

Berdasaran rumus ukuran sampel di atas yang sesuai dengan Tabel 2 diperoleh ukuran sampel sebesar 369 responden

Rumusan ukuran sampel di atas yang sesuai dengan model penentuan sampel menurut M. Patern (1950) yang dikutip oleh Koentjaraningrat (1994), dimana penentuan sampel juga mempertimbangkan komposisi karakteristik dari suatu populasi. Karakteristik komposisi populasi yang dipertimbangkan pada penelitian ini adalah karakteristik wilayah *urban* (perkotaan) dan *rural* (perdesaan) dimana di wilayah perkotaan umumnya kemajuan pembangunan dan pelayanan publik lebih baik daripada wilayah perdesaan. Berdasarkan perhitungan data penduduk Kabupaten Bandung Barat, diketahui penduduk yang berdomisili di wilayah pemukiman perkotaan sebesar 57,32% (dibulatkan menjadi 60%), sedangkan penduduk yang berdomisili di wilayah pemukiman perdesaan sebesar 42,68% (dibulatkan menjadi 40%). Jika melihat model penentuan sampling menurut M.Patern tersebut, maka karakteristik populasi yang di ambil dengan perbandingan 60:40. Pada penelitian ini, sampling error yang diambil sebesar 5%, dengan probabilita 0,95 atau 95 % maka ukuran sampling yang diambil sebanyak **369 responden** (lihat lampiran tabel sampel).

bappelitbangda

Tabel 1.2. Model Penentuan Sampel Menurut M. Patern (1950)

Batas Error dalam % + dan -	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	15	20	25	30	35	40	50
	99	98	97	96	95	94	93	92	91	90	85	80	75	70	65	60	50
0.25	6.085	12.047	17.886	23.602	29.195	34.665	40.013	45.237	50.338	55.317	78.366	98.341	115.244	129.073	139.820	147.512	153.658
0,50	1.521	3.012	4.471	5.900	7.299	8.666	10.003	11.309	12.585	13.829	19.591	24.585	28.811	32.268	34.957	36.878	38.415
0,75	676	1.339	1.987	2.622	3.244	3.825	4.446	5.026	5.593	6.146	8.707	10.927	12.805	13.341	15.537	16.390	17.073
1	380	753	1.118	1.457	1.825	2.167	2.501	2.827	3.146	3.457	4.898	6.146	7.203	8.067	8739	9.220	9.604
2		188	279	369	456	542	625	707	787	864	1.224	1.537	1.801	2.017	2.185	2.305	2.401
3			124	164	203	241	278	314	350	383	544	683	800	896	971	1.024	1.067
4				92	114	135	156	177	197	216	306	384	450	564	546	576	600
5					73	87	100	113	126	138	196	246	288	323	350	**369**	384
6						60	69	79	87	96	136	171	200	224	243	256	267
7							51	58	64	71	100	125	147	165	178	188	196
8								44	49	54	77	96	113	126	137	144	150
9									39	43	60	76	89	100	108	114	119
10										35	49	61	72	81	87	92	96
15											22	27	32	36	39	41	43
20												15	18	20	22	23	24
25													12	13	14	15	15
30														9	10	10	10
35															7	8	8
40																6	6

Sumber : M. Patern (1950: 315) atau Koentjaraningrat, 1994 (106)

Setelah menentukan ukuran sampel, tahapan berikutnya adalah menentukan teknik pengambilan sampel. Teknik penarikan sampel pada penelitian ini dilakukan beberapa tahap :

Tahap 1 : Teknik *Cluster*, yaitu memilih 6 wilayah kecamatan dengan karakter perkotaan dan 4 wilayah kecamatan dengan karakter perdesaan untuk dijadikan sampel. Berdasarkan teknik ini, maka wilayah kecamatan dengan karakter perkotaan yang dipilih adalah Batu Jajar, Cikalong Wetan, Cililin, Lembang, Ngamprah, Padalarang. Kecamatan Cihampelas tidak dipilih dengan alasan, wilayahnya

bappeda

berdekatan dengan Batu Jajar sehingga dianggap memiliki karakteristik yang sama. Sedangkan wilayah kecamatan berkarakteristik desa yang akan diambil sebagai sampel ada 4 kecamatan yaitu Parongpong, Cipendeuy, Saguling, dan Gunung Halu (wilayah paling ujung atas timur-barat, bagian tengah, dan bawah selatan).

Tahap 2 : Teknik *Stratified Random Sampling*, menentukan jumlah responden berdasarkan proporsi jumlah penduduk pada masing-masing kecamatan terpilih. Total jumlah penduduk di masing-masing kecamatan terpilih, adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3. Sampel Wilayah Kecamatan Terpilih

No	Kecamatan Terpilih	Jumlah Penduduk
1	Batu Jajar	104158
2	Cikalong Wetan	119761
3	Cililin	92073
4	Lembang	187885
5	Ngamprah	171900
6	Padalarang	177858
7	Saguling	32673
8	Parongpong	107529
9	Gunung Halu	73722
10	Cipendeuy	84112
Total penduduk kecamatan terpilih		**1.151.671**

Dari jumlah penduduk kecamatan terpilih tersebut, maka penghitungan responden berdasarkan stratified random sampling dan cluster, sebagai berikut:

bappelitbangda

Kecamatan Batu Jajar = (104158/1151671)*369 = 33 responden

Kecamatan Cikalong Wetan = (119761/1151671)*369 = 38 responden

Kecamatan Cililin = (92073/1151671)*369 = 30 responden

Kecamatan Lembang = (187885/1151671)*369 = 60 responden

Kecamatan Ngamprah = (171900/1151671)*369 = 55 responden

Kecamatan Padalarang = (177858/1151671)*369 = 57 responden

Kecamatan Saguling = (32673/1151671)*369 = 11 responden

Kecamatan Parongpong = (107529/1151671)*369 = 34 responden

Kecamatan Gunung Halu = (73722/1151671)*369 = 24 responden

Kecamatan Cipendeuy = (84112/1151671)*369 = 27 responden

Total Responden = 369 Responden

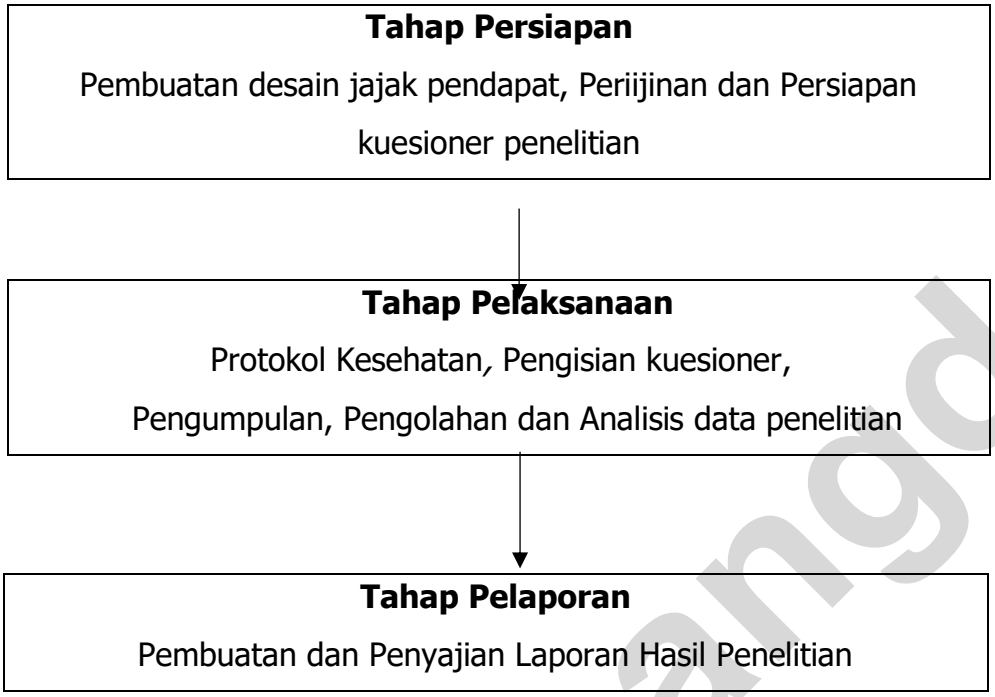
Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Teknik cluster sampling mengingat cakupan area yang luas dengna mengambil 10 kecamatan sebagai area sampel dengan distribusi sampel sebagai berikut:

Tabel 1.4 Distribusi Sampel Menurut Kecamatan Terpilih

No	Kecamatan	Ukuran Populasi	Sample
1	Batu Jajar	104158	33
2	Cikalong Wetan	119761	38
3	Cililin	92073	30
4	Lembang	187885	60
5	Ngamprah	171900	55
6	Padalarang	177858	57
7	Saguling	32673	11
8	Parongpong	107529	34
9	Gunung Halu	73722	24
10	Cipendeuy	84112	27
Total penduduk kecamatan terpilih		**1151671**	**369**

bappelitbangda

1.7.2 Kerangka Kerja Penelitian



Gambar 1.1 Kerangka Kerja

Pada penelitian ini tehnik pengumpulan data melalui kuesioner dalam bentuk *hard copy* dengan wawancara langsung ke warga masyarakat Kabupaten Bandung Barat yang terpilih sebagai responden. Jajak pendapat dilakukan dari tanggal 20 Agustus 2021 sampai tanggal 2 September 2021

Rancangan analisis data pada penelitian kuantitatif adalah menggunakan metode analisis deskriptif. Dalam penelitian ini berikut tahapan rancangan analisis data yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Tahapan Pemeriksaan Data *(Editing)*

Langkah pertama untuk mengolah data yang telah terkumpul adalah proses *editing*. Proses ini bertujuan mengetahui kelayakan data guna melanjutkan analisis data penelitian pada tahap berikutnya dan mengecek jawaban responden pada kuesioner.

bappelitbangda

2. Pembuatan Kode *(Coding)*

Pembuatan kode yang dilakukan berdasarkan item pertanyaan pada kuesioner yang bertujuan untuk menyederhanakan data dengan cara memberikan simbol angka atau huruf pada setiap jawaban. *Coding* juga menunjukkan proses klarifikasi jawaban responden sehingga pembuatan *Coding* mempermudah peneliti dalam proses analisis data dan mempermudah penyimpana data dalam jumlah besar.

3. Memasukkan Data *(Tabulating)*

Tabulating merupakan proses memasukkan data yang sudah dikelompokkan dalam tabel-tabel yang mudah dipahami. Melalui tabulasi data akan terlihat lebih ringkas dan dapat dibaca dengan mudah.

4. Melakukan analisis validitas dan reliabilitas kuesioner

Uji Validitas digunakan untuk mengukur apakah sah atau valid tidaknya suatu angket penelitian. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrument. Kevalidan atau ketepatan uji dilakukan dengan mengkorelasikan masing – masing skor variabel dengan jumlah skor item bila variabel mempunyai hubungan signifikan dengan totalnya maka variabel tersebut dapat dikatakan tidak valid dan harus dikeluarkan dari item angket penelitian. Rmus yang digunakan untuk mengukur validitas instrumen adalah Korelasi Pearson Product Moment:

$$r_{xy} = \frac{n\sum_{i=1}^{n} x_i y_i - \sum_{i=1}^{n} x_i \sum_{i=1}^{n} y_i}{\sqrt{[n\sum_{i=1}^{n} x_i^2 - (\sum_{i=1}^{n} x_i)^2][n\sum_{i=1}^{n} y_i^2 - (\sum_{i=1}^{n} y_i)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi butir

n : Jumlah respon uji coba

$\sum_{i=1}^{n} x_i$:Jumlah skor item yang diperoleh uji coba

$\sum_{i=1}^{n} y_i$: Jumlah skor total item yang diperoleh responde

Keputusan pengujian validitas instrumen adalah:

bappelitbangda

- Item pernyataan dikatakan valid apabila $r_{hitung} > 0.30$
- Item pernyataan dikatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < 0.30$

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seorang responden terhadap pernyataan bersifat konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dengan demikian reliabel adalah suatu keadaan di mana instrumen penelitian tersebut akan tetap menghasilkan data yang sama meskipun disebarkan pada sampel yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan uji statistik cronbach's alpha (α) dengan ketentuan bahwa variabel yang diteliti dinyatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha (α) adalah di atas 0.7 (Ghozali. 2001. p.132).

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum_{b=1}^{k} \sigma_b^2}{\sigma_T^2}\right)$$

Keterangan:

r_{11} : reliabilitas instrument

k : banyak butir pernyataan

$\sum_{b=1}^{k} \sigma_b^2$: jumlah variasi butir

σ_T^2 : variasi total

Untuk tujuan deskriptif yaitu memberikan gambaran mengenai variabel penelitian penulis menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu dengan membuat tabel distribusi frekuensi dan menghitung ukuran deskriptif seperti rata-rata dan proporsi dari jawaban responden. Ukuran rata-rata dirumuskan sebagai berikut:

$$\bar{X}_k = \frac{\sum_{i=1}^{n} X_{ki}}{n}; k = 1, .., K$$

Dengan X_{ki} menyatakan jawaban item ke-k oleh responden ke *i* dan n menyatakan ukruan sampel. Sedankan untuk proporsi dihitung berdasarkan berapa banyak responden yang memilih alternatrif jawaban 0, 1, 2,…, 6 dibandingkan dengan total responden.

bapelitbangda

$$p_{jk} = \frac{\sum_{i=1}^{n} p_{ijk}}{n}; k = 1,..,K; j = 0,1,...,6$$

dengan p_{ijk} menyatakan alternative jawaban j yang dipilih oleh responden ke i untuk item ke-k. Analisis dilakukan untuk kelompok rural, urban dan gabungan rural dan urban untuk memberikan gambaran masing-masing kelompok tersebut dengan lebih baik

1.8 Jadwal Penelitian

Jadwal kegiatan penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan terhitung dari 1 Agustus – 31 Oktober 2021. Adapun jadwal pelaksanaan kegiatan sebagai berikut:

Tabel 1.5. Jadwal Kegiatan

No	Uraian	Minggu Ke											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Persiapan dan rancangan desain penelitian												
2	Pengumpulan Data												
3	FGD / Koordinasi												
4	Pengolahan Data												
5	Analisis Data												
6	Penyusunan laporan kajian												

bappeltpangda

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pemerintah, Pemerintahan, dan Pemerintah Daerah

2.1.1. Pemerintah dan Hakikat Tujuannya

Pemerintah adalah organisasi yang memiliki otoritas atau kekuasaan untuk membuat/mengatur dan menerapkan kebijakan dalam suatu wilayah negara. Menurut R. Mac Iver (1960: 5), memandang pemerintah dari sudut disiplin ilmu politik yakni, *"government is the organization of men under authority... how men can be governed".* Maksudnya, pemerintah adalah organisasi yang dikendalikan oleh sekelompok orang yang mempunyai kekuasaan. Oleh karena itu, pemerintah sebagai suatu organisasi negara memiliki:

- Otoritas untuk memerintah unit-unit politik
- Kekuasaan yang memerintah suatu masyarakat
- Aparatus yang berfungsi menjalankan kekuasaan
- Membuat peraturan dan perundang-undnagan untuk menangani perselisihan, membicarakan putusan administrasi dengan monopoli atas kekuasaan yang sah.

S.E. Finer (Finer, 1974 dalam Sumaryadi, 2010: 18) mengklasifikasikan pemerintah ke dalam 4 (empat) pengertian, yakni:

1. Pemerintah mengacu pada proses pemerintahan, yakni pelaksanaan kekuasaan oleh yang berwenang.
2. Istilah ini juga bisa dipakai untuk menyebut keberadaan proses itu sendiri kepada kondisi adanya tata aturan.

bappelitbangda

3. Pemerintah sering berarti orang-orang yang mengisi kedudukan otoritas dalam masyarakat atau lembaga, artinya kantor atau jabatan-jabatan dalam pemerintahan.
4. Istilah ini juga bisa mengacu pada bentuk, metode, sistem pemerintah dalam suatu masyarakat, yakni struktur dan pengelolaan dinas pemerintah dan hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah.

W.S. Sayre yang dikutip Suradinata (1999 : 16) berpendapat tentang definisi pemerintah sebagai berikut : "*Government is best defines as the organization agency of the state, expressing and exercising is authority*". Artinya pemerintahan adalah lembaga negara yang terorganisir yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya. Menurut C.F. Strong (1960: 6), *Government is the broader sense is changed with the maintenance of the peace and security of state with in and with out. It must therefore, have firt military power or the control of armed forces, secondly legislative power or the mean's making lows, thirdly financial power or the ability to extract sufficient money from the community to defray the cost of defending of state and of enforcing the low it makes on the state's behalf*. Maksudnya pemerintah dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan negara, oleh karena itu harus mempunyai kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang, yang kedua harus mempunyai kekuatan legislatif atau dalam arti pembuatan undang-undang, yang ketiga harus mempunyai kekuatan finansial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan negara dalam penyelenggaraan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan negara.

bappeltbangda

Keberadaan pemerintah dibutuhkan, karena manusia hidup dalam komunitas masyarakat yang harus dilindungi dan dipenuhi kebutuhannya. Peranan penting pemerintah dalam kehidupan masyarakat yakni menciptakan keamanan dasar (*basic security*), hingga perhatian dalam urusan keagamaan dan kepercayaan serta mengontrol ekonomi nasional dan secara kekinian menjamin keamanan kehidupan sosial.

Sebagaimana pertumbuhan dan dinamika masyarakat yang semakin kompleks, maka peranan dan tujuan pemerintah yang harus diwujudkan pemerintah pun juga menjadi lebih kompleks. Keberadaan Pemerintah memiliki tujuan meliputi *external security* (menjaga keamanan dari ancaman kelompok luar)*, internal order* (memiliki aturan-aturan yang disepakati untuk menjaga ketertiban bersama)*, justice* (mewujudkan keadilan)*, general welfare* (memenuhi tercapainya kesejahteraan umum) dan *fredom* (menjamin kemerdekaan hidup bagi warga negaranya).

Ramlan Surbakti menjelaskan bahwa adanya pemerintah untuk mencapai tujuan masyarakat-negara, memperkirakan arah perkembangan masyarakat-negara pada masa yang akan datang dan mempersiapkan langkah-langkah untuk menyongsong perkembangan masyarakat serta mengelola dan mengarahkan masyarakat ke tujuan yang ditetapkan. Oleh karena itu, kegiatan pemerintah lebih menyangkut pembuatan dan pelaksanaan keputusan politik dalam rangka mencapai tujuan masyarakat negara (Surbakti, 1992: 167).

Tujuan fundamental dari pemerintahan adalah pemeliharaan keamanan (*basic security*) dan keteraturan umum (*public order*) agar individu-individu dapat menemukan kebahagiaan. Jika pemerintah mampu mencapai tujuan-tujuan tersebut, maka pemerintahan dinilai berkualifikasi baik (Ndraha, 2008: 6-7).

bappeltbangda

Menurut Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945), tujuan pemerintahan yaitu mewujudkan cita-cita negara yang termaktub dalam pembukaan alinea ke IV, yaitu: "Melindungi seluruh bangsa Indonesia dan tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan dan keadilan sosial".

Tujuan pemerintah erat kaitannya dengan fungsi pemerintahan. Ryas Rasyid berpendapat bahwa pemerintahan mengembangkan 3 (tiga) fungsi hakiki, yaitu pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan *(service, empowerment, development*) (Rasyid, 1999 dalam Sumaryadi, 2010: 22). Rasyid (1997:11) bahwa tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar.

2.1.2. Pemerintahan

Pemerintahan menurut pendapat S.E. Finer (1974: 34) merupakan kegiatan terus-menerus (*process*) wilayah negara tempat kegiatan itu berlangsung (*state*). Pemerintahan dilaksanakan oleh pejabat yang memiliki otoritas/tugas (*the duty*), dan cara atau metode serta sistem dalam mengatur masyarakatnya. Menurut Soemendar (1985: 1), Pemerintahan sebagai badan yang penting dalam rangka pemerintahan, mesti memperhatikan pula ketenteraman dan ketertiban umum, tuntutan dan harapan serta pendapat rakyat, kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pengaruh-pengaruh lingkungan, pengaturan-pengaturan, komunikasi peran serta seluruh lapisan masyarakat dan legitimasi. Dalam hal kelembagaan dan penyelenggaraan pemerintahan, maka pemerintahan memiliki dua pengertian, yaitu pemerintahan dalam arti luas adalah seluruh kegiatan pengurusan negara oleh lembaga pemegang kekuasaan negara dalam rangka mencapai tujuan negara.

bappelitbangda

Sedangkan dalam arti sempit adalah pelaksanaan pengurusan negara yang khusus di instansi, dinas, lembaga pemerintahan.

Menurut Van Vollenhoven (dalam Salam, 2002: 33), pemerintah dibagi menjadi 4 (empat) fungsi, yaitu:

1. Fungsi *bestuur* atau pemerintahan dalam arti sempit;
2. Fungsi *preventive rechtszorg* (pencegahan timbulnya pelanggaran-pelanggaran terhadap tata tertib hukum dalam usahanya untuk memelihara tata tertib masyarakat);
3. Fungsi peradilan yaitu kekuasaan untuk menjamin keadilan di dalam negara; dan
4. Fungsi *regeling* yaitu kekuasaan untuk membuat peraturan-peraturan umum dalam negara.

Menurut Rasyid (2000: 59), fungsi-fungsi pemerintahan secara umum berkenaan dengan fungsi pengaturan, pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan. Pelaksanaan fungsi pengaturan yang lazim dikenal sebagai fungsi regulasi dengan segala bentuknya dimaksudkan sebagai usaha untuk menciptakan kondisi yang tepat sehingga menjadi kondusif bagi berlangsungnya berbagai aktivitas, termasuk terciptanya tatanan sosial yang baik di berbagai kehidupan masyarakat. Fungsi pelayanan pada akhirnya diharapkan dapat membuahkan keadilan dalam masyarakat. Pemberdayaan diharapkan mampu mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat. Oleh karena itu, seiring dengan pembangunan dan pemberdayaan yang dilaksanakan pemerintah, sekaligus keterbatasan yang dimilikinya, maka secara perlahan masyarakat dituntut untuk secara mandiri mencukupi kebutuhannya. Soewargono (1996: 1) dan Djohan (1998: 161) menyatakan bahwa salah satu fungsi utama pemerintah adalah membuat kebijakan publik. Argumentasi terpenting dalam hal ini adalah bahwa semua warganegara akan bersentuhan dengan kebijakan publik yang

bappeltbangda

dikeluarkan pemerintah. Semua kebijakan publik dipandang berhubungan dengan kepentingan umum. Pemerintah memiliki peranan penting dan menentukan dalam pemenuhan dan pelayanan kebutuhan masyarakat. Pelayanan pemerintah terhadap masyarakat merupakan suatu kebutuhan dan keharusan karena rakyat adalah pemegang saham negara. Demikianlah mengapa posisi rakyat adalah pemegang kekuasaan tertinggi atau kedaulatan atas negara.

Fungsi-fungsi pemerintahan yang dijalankan pada saat tertentu dapat menggambarkan kualitas pemerintahan itu sendiri. Jika pemerintah dapat menjalankan fungsi-fungsinya dengan baik, maka dengan sendirinya diasumsikan pelayanan dapat membuahkan keadilan, pemberdayaan melahirkan kemandirian serta pembangunan yang menciptakan kemakmuran.

2.2. Pemerintah Daerah

Wilayah negara yang luas dan jumlah penduduk yang semakin bertambah, maka sebuah negara akan memiliki kompleksitas yang sangat besar dalam menyelenggarakan pemerintahan, sehingga organisasi negara harus mendistribusikan kekuasaannya ke berbagai tingkatan pemerintahan yakni dari pemerintahan nasional kepada pemerintahan daerah.

Menurut Rondinelli, variabel yang menentukan sistem pembentukan Pemerintahan Daerah antara lain faktor area dan kewenangan merupakan salah satu unsur utama. Pembagian pemerintahan yang berdasarkan area baik untuk kepentingan demografis, politis, administratif, ekonomis, sejarah dan budaya selalu memerlukan adanya pendelegasian kewenangan (*power*). Kekuasaan negara dijalankan melalui berbagai lembaga untuk kepentingan masyarakat. Dengan demikian, konsentrasi kekuasaan pada suatu badan atau lembaga terhindarkan dan menjadi berkurang (Suwandi, 2003: 2). Berdasarkan pandangan di atas, muncul berbagai pemikiran mengenai

bappelitbangda

bagaimana kekuasaan tersebut harus dibagikan ke dalam unit-unit pemerintahan dan kewenangan-kewenangan atau fungsi-fungsi mana saja yang dijalankan oleh unit-unit yang berbeda tersebut. Thomas Jefferson dan Mahatma Gandi melalui unit pemerintahan yang utama, di sanalah terletak keinginan dan kesejahteraan masyarakat (Suwandi, 2003: 3).

Menurut Thomas Jefferson, *good government* dapat dicapai melalui pembagian kekuasaan dan bukan konsentrasi kekuasaan. Unit pemerintahan daerah akan lebih responsif kepada kepentingan masyarakat dan untuk itu mereka hendaknya diberikan kewenangan sebanyak mungkin sebatas kemampuan mereka. Pemerintah hendaknya dibentuk sedekat mungkin dengan masyarakat agar masyarakat dapat aktif berpartisipasi di dalamnya.

Mengenai kontribusi kekuasaan dari pemerintah pusat kepada daerah, Pemerintah Indonesia sudah menjamin dalam konstitusinya pasal 18 Undang-Undang Dasar (UUD) 1945. Pasal 18 UUD 1945 ini pada hakekatnya merupakan landasan hukum bagi pembentukan pemerintahan di daerah yang berlaku di Indonesia. Pasal 18 tersebut bermakna bahwa pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil, dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang, dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara dan hak-hak asal usul dalam daerah-daerah yang bersifat istimewa. Berdasarkan makna di atas, maka menurut Istianto (2011: 35), dapat dikemukakan 4 (empat) asumsi tentang pemerintah daerah, yaitu:

1. Daerah tidak bersifat *staat*.
2. Wilayah Indonesia mula-mula akan dibagi dalam provinsi-provinsi dan provinsi ini kemudian dibagi lagi dalam daerah-daerah yang lebih kecil.
3. Daerah ini dapat bersifat otonom dan dapat pula bersifat administratif.

bappelitbangda

4. Di daerah otonom dibentuk badan perwakilan daerah sesuai dengan dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara.

Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Urusan Pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolut adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. Urusan pemerintahan umum adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan. Sedangkan, urusan pemerintahan konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke Daerah menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.

Urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan. Urusan Pemerintahan Wajib terdiri atas Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar. Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar adalah Urusan Pemerintahan Wajib yang sebagian substansinya merupakan Pelayanan Dasar.

Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi:

a. pendidikan;
b. kesehatan;
c. pekerjaan umum dan penataan ruang;
d. perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
e. ketenteraman, ketertiban umum, dan pelindungan masyarakat; dan
f. sosial.

bappelitbangda

Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi:

a. tenaga kerja;

b. pemberdayaan perempuan dan pelindungan anak;

c. pangan;

d. pertanahan;

e. lingkungan hidup;

f. administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;

g. pemberdayaan masyarakat dan Desa;

h. pengendalian penduduk dan keluarga berencana;

i. perhubungan;

j. komunikasi dan informatika;

k. koperasi, usaha kecil, dan menengah;

l. penanaman modal;

m. kepemudaan dan olah raga;

n. statistik;

o. persandian;

p. kebudayaan;

q. perpustakaan; dan

r. kearsipan.

Selain urusan pemerintahan wajib, urusan yang menjadi kewenangan daerah juga ada yang disebut dengan Urusan Pemerintahan Pilihan meliputi:

a. kelautan dan perikanan;

b. pariwisata;

c. pertanian;

d. kehutanan;

e. energi dan sumber daya mineral;

bappelitbangda

f. perdagangan;

g. perindustrian; dan

h. transmigrasi.

Ketegasan pembagian kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah itu tertuang dalam peraturan perundang-undangan sangat diperlukan agar pemerintah daerah dapat melaksanakan tugas pelayanan publik dengan baik. Pemilihan kewenangan yang dilakukan berpengaruh pada penyediaan barang dan jasa yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah. Pada hakikatnya kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah sesuai penjelasan Olson (dalam Schmidtz, 1991: 1) bahwa "*...a state is first of all an organization that provides public goods for its members the citizens".*

Penerapan asas desentralisasi menjadi alasan yang memperkuat kualitas pelayanan publik akan terselenggara lebih efektif apabila dilakukan oleh Pemerintah Daerah karena ia dapat mengakomodasikan kebutuhan-kebutuhan pelayanan sesuai dengan nilai-nilai yang ada di tengah masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut Stewart & Clarke menjelaskan bahwa: "*Management in Local Government has to be understood as part of the public domain, but also its own special purposes and conditions. The purposes and condition reflect the nature authories as political institution constituted for local choice in government an as organization for the delivery of public services*" (Stewart & Clarke, 1988: 3).

Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, asas-asas pemerintah daerah (Syafiie, 2011: 178-179) yang diterapkan di Indonesia, sebagai berikut:

a. Asas Desentralisasi. Asas Desentralisasi adalah penyerahan sebagian urusan dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah untuk mengurus dan mengatur daerahnya sendiri. Yang dimaksud dengan sebagian urusan adalah karena tidak semua urusan dapat diselenggarakan Pemerintah Pusat. Mengurus adalah penyerahan

bappelitbangda

urusan pemerintahan kepada pihak eksekutif sehingga Pemerintah Daerah lalu membangun dinas-dinas sesuai urusan yang diserahkan. Sedangkan pengaturan adalah dimana dalam sistem desentralisasi, Pemerintah Pusat memberikan kewenangan sebagian besar urusan pemerintahan kepada pemerintah di bawahnya, sehingga pemerintah di bawahnya memiliki otonomi dalam pengambilan keputusan yang lebih besar dan sering disebut "otonomi daerah".

b. Asas Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang dari aparat Pemerintah Pusat atau pejabat di atasnya (misalnya pada wilayah provinsi) jadi begitu suatu departemen di tingkat pusat melimpahkan wewenangnya kepada pejabat kepala kantor wilayah provinsi, atau pejabat kepala wilayah provinsi tersebut melimpahkan wewenang kepada kepala kantor departemen di tingkat kabupaten/kota,

c. Asas Tugas Pembantuan, adalah penugasan dari Pemerintah kepada Daerah dan Desa dan dari Daerah ke Desa untuk melaksanakan **tugas** tertentu yang disertai pembiayaan, sarana dan prasarana serta sumber daya manusia dengan kewajiban melaporkan pelaksanaannya dan mempertanggungjawabkannya kepada yang menugaskan.

2.3. Pelayanan Publik

Pertumbuhan dan perkembangan hidup manusia dalam suatu kelompok masyarakat negara, memiliki kebutuhan-kebutuhan tertentu untuk melangsungkan kehidupannya, baik kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, manusia biasanya memperoleh dari mekanisme pasar yang bersifat transaksional. Namun demikian, tidak semua kebutuhan manusia dapat dipenuhi melalui mekanisme pasar, karena jika diserahkan kepada mekanisme pasar bisa jadi dapat merugikan masyarakat. Dalam kondisi kebutuhan masyarakat yang tidak dapat dipenuhi

bappeltitangda

oleh mekanisme pasar tersebut, maka menjadi tanggung jawab negara (pemerintah) untuk menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat. Berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyediakan barang/jasa yang dibutuhkan oleh warga negara ketika pasar tidak bisa menyediakannya kemudian memunculkan kegiatan yang disebut sebagai pelayanan publik. Menurut Ndraha (2008 : 680), "dimana ada masyarakat disitu ada pemerintah". Lebih lanjut dikatakannya bahwa "pemerintah adalah semua badan yang memproduksi, mendistribusi, atau menjual alat pemenuh kebutuhan rakyat berbentuk jasa-publik dan layanan *civil*" (Ndraha, 2008 : 73). Penjelasan di atas menunjukkan bahwa salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering disebut sebagai "Pelayan Masyarakat" (*public service*).

Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir (1995 : 41) bahwa: "hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan". Dilihat dari sisi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan (Rasyid, 1997 : 48).

Pelayanan publik sendiri diartikan "Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan /atau jasa,

bappelitbangda

baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. (Lembaga Administrasi Negara: 1998) Sedangkan definisi yang saat ini menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai Pelayanan Publik dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan di atas, secara umum dapat dikatakan bahwa pemerintah memiliki fungsi pelayanan, yaitu sebagai penyedia (*provider*) jasa publik yang tidak diprivatisasikan dan layanan sipil termasuk layanan birokrasi (Ndraha, 2008 dalam Sumaryadi, 2010: 22). Fungsi pemerintahan" sangat diperlukan seiring dinamika tuntutan dan harapan masyarakat yang semakin kompleks dalam mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat.

Berhubungan dengan pelayanan, pemerintah modern pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Semua negara pada hakikatnya memiliki keinginan untuk membentuk pemerintahan yang kuat. pemerintahan yang kuat tidaklah sekadar diukur dari kekuatan militer yang banyak dan terlatih, tetapi lebih dari itu seberapa besar akseptabilitas masyarakat dalam menyokong penyelenggaraan pemerintahan itu sendiri. Hal ini hanya dapat tercipta apabila pemerintahan dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Terkait dengan itu, maka pemerintah menggunakan perangkat birokrasi dari puncak kekuasaan (pusat) hingga level terendah (daerah). Pelayanan pada level daerah merupakan

bappelitbangda

wujud dari pemencaran kekuasaan yang sedemikian besar ke tingkat yang lebih rendah melalui cara desentralisasi.

Pelayanan publik tidak hanya dilevel pemerintah daerah yang dilaksanakan oleh dinas atau badan, tetapi juga dilaksanakan di tingkat kewilayahan, seperti kecamatan dan desa/kelurahan. Dikaitkan dengan tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan yang bermuara pada tugas daerah otonom, secara derivatif tugas-tugas pelayanan pemerintah kecamatan kepada masyarakat dapat dijabarkan antara lain sebagai berikut : (1) pelayanan yang berkaitan dengan kependudukan; (2) pelayanan yang berkaitan dengan persoalan-persoalan ketertiban dan keamanan, (3) pelayanan yang berkaitan dengan perijinan; (4) pelayanan yang berkaitan dengan kesejahteraan; (5) pelayanan yang berkaitan dengan pengawasan kegiatan masyarakat; (6) pelayanan yang berkiatan dengan pengembangan perekonomian masyarakat; (7) pelayanan yang berkaitan pembinaan pemuda, wanita dan persatuan dan kesatuan bangsa; (8) pelayanan yang berkaitan dengan pembinaan sosial budaya; (9) pelayanan yang berkaitan dengan tugas pembantuan seperti pembayaran PBB; (10) pelayanan admnistrasi surat menyurat bagi kepentingan masyarakat; dan pelayanan lainnya.

Untuk mengemban tugas pelayanan publik, menurut Ndraha (2000: 78-79), pemerintah memiliki dua fungsi dasar, yaitu fungsi primer atau fungsi pelayanan, dan fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan. Fungsi primer, yaitu fungsi pemerintah sebagai *provider* jasa-jasa publik yang tidak dapat diprivatisasikan termasuk jasa pertahanan dan keamanan, layanan sipil, dan layanan birokrasi. Sementara fungsi sekunder sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi sendiri karena masih lemah dan tak berdaya (*powerless*) termasuk penyediaan dan pembangunan sarana dan prasarana. Fungsi primer secara terus-menerus berjalan dan berhubungan positif dengan keberdayaan yang diperintah. Artinya

bappelitbangda

semakin berdaya masyarakat semakin meningkat pula fungsi primer pemerintah. Sebaliknya, fungsi sekunder berhubungan negatif dengan tingkat keberdayaan yang diperintah. Maknanya semakin berdaya masyarakat semakin berkurang fungsi sekunder pemerintah dari *rowing* (pengaturan) ke *steering* (pengendalian). Fungsi sekunder secara perlahan-lahan dapat diserahkan pada masyarakat untuk dipenuhi sendiri. Pemerintah berkewajiban secara terus-menerus berupaya memberdayakan masyarakat agar meningkatkan keberdayaannya sehingga pada gilirannya masyarakat memiliki kemampuan untuk melayani dirinya sendiri atau memenuhi kebutuhannya secara mandiri terlepas dari campur tangan pemerintah.

Peran pemerintah lebih sebagai pelayan masyarakat (*customer driven government*) yang tidak bertujuan memperoleh keuntungan atau *profit*, sehingga haruslah *meeting needs of the customer, not the bureaucracy* (Gaebler dalam Djohan, 1998: 52), dimana dalam memberikan pelayanan publik lebih mementingkan terpenuhinya kepuasan pelanggan (*customer*) dan bukan memenuhi apa yang menjadi kemauan birokrasi itu sendiri.

Menurut Wycof (dalam Tjiptono, 1996 : 59) "kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Ini berarti bila jasa/layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan/jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya bila jasa/layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan akan dipersepsikan buruk.

Menurut Pararusman dan kawan-kawan (dalam Tjiptono, 1996 : 70), ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu :

bappelitbangda

1. *Tangibles*; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
2. *Realibility*; kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat.
3. *Responsiveness*; kemamuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat
4. *Assurance*; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan
5. *Emphathy*; perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Lebih lanjut menurut Kotler (1994) terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut :

1. Keterandalan (*realibility*); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
2. Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan
3. Keyakinan (*confidence*); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance
4. Empati (*empathy*); syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan
5. Berwujud (*tangible*); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintahan memerlukan sarana dan prasarana kerja yang sesuai. Artinya, sarana dan prasarana tersebut harus mendukung penyelesaian tugas dengan tepat waktu dengan mutu hasil yang tinggi. Sarana pelayanan semakin dituntut untuk lebih

bappelitbangda

lengkap, modern dan canggih seiring dengan perkembangan teknologi, karena sudah menjadi keinginan masyarakat sebagai *customer* dari pemerintah untuk mendapat pelayanan yang lebih cepat dan akurat.

Menurut Sianipar (1999: 14), untuk merealisasikan pelaksanaan tugas pelayan yang cepat, tepat/akurat, sederhana, murah harus memperhatikan hal – hal sebagai berikut:

1. Sikap personil Sikap atau profil personil yang melayani pada saat interaksi atau melakukan kontak dengan pelanggan selalu melancarkan ekspresi senang melayani, kepekaan, keikhlasan dan ketulusan.
2. Kualitas pelayanan terlihat dari: a. Ketepatan dan kesesuaian dengan ukuran, model atau gaya dan desain b. Ketepatan kegunaan, nilai manfaat yang dirasakan dari jasa layanan yang diterima dan digunakan c. Ketepatan kapasitas saat dioperasikan d. Ketepatan semua komponen atau kelengkapan layanan
3. Waktu memperlihatkan:
   - Ketepatan waktu dalam menerima, menyelesaikan dan menyerahkan
   - Kecepatan dan ketepatan merespon keluhan atau tuntutan (klaim)
   - Kemudahan, memperoleh kemudahan, mencapai, mendapatkan, mengoperasikan, memelihara, memperbaiki jasa layanan.
   - Kenyamanan di dalam saat menunggu, saat menikmati atau saat memakai jasa layanan
   - Keamanan, aman dalam menunggu, saat menggunakan atau saat memakai.
   - Biaya, dikeluarkan biaya untuk memperoleh pelayanan dengan murah dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

bappelitbangda

Dalam memberikan pelayanan publik, masyarakat seringkali mengeluhkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Sehubungan dengan ketidakpuasan tersebut, ada baiknya pemerintah melakukan inovasi maupun pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan maupun pelayanan publik. Inovasi adalah perubahan bertahap yang termasuk *reinvention* atau adaptasi dari suatu inovasi ditempat lain, kontek atau jangka waktu tertentu. Dan pada hakikatnya inovasi meliputi proses dan hasil. Pendapat Jamaludin (2012) inovasi adalah implementasi dan adopsi pemikiran baru oleh individu dalam organisasi. Adapun West dan Farr (dalam Basuki, 2013) merumuskan inovasi sebagai pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkan yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas. Inovasi pada umumnya positif, modern, sesuatu yang baru dan merupakan perubahan yang dianggap baru oleh individu. Dari rumusan di atas, dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik adalah pergeseran makna, prinsip-prinsip, proses, prosedur dan model pelayanan publik yang lama ke yang baru dan dirancang untuk memberikan keuntungan bagi publik.

Berinovasi untuk memperoleh kembali kepercayaan publik dan meningkatkan daya saing suatu daerah dengan pendekatan baru dalam penyelesaian masalah, atau desain kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik, dan memberikan dampak terhadap peningkatan dan perubahan kondisi terhadap percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

bappelitbangda

2.4. Kepercayaan Publik

Filosof Thomas Hobbes menunjukkan bahwa manusia sebagai binatang rasional (*rational animals*) menunjukkan kepatuhannya kepada pemerintah yang dipimpin oleh seorang penguasa. Masyarakat dalam satu komunitas menciptakan dan taat pada pemerintah untuk tujuan membangun bagi diri mereka keamanan dan ketertiban umum (*safety and public order*).

Kompleksitas kebutuhan dan mobilitas yang tinggi meningkatkan tuntutan publik terhadap pemerintah. Ketidakmampuan pemerintah memenuhi ekspetasi publik mengakibatkan persepsi publik terhadap pemerintah cenderung negatif. Salah satu konsekuensinya yaitu turunnya kepercayaan publik terhadap pemerintah (Cheema, 2010:3). Ketika harapan publik tidak sesuai dengan kenyataan, ketidakpercayaan masyarakat sangat mudah terbentuk. Kepercayaan publik bukan suatu hal yang datang dengan sendirinya namun sesuatu yang bersifat sangat dinamis dan harus dikelola (Dwiyanto, 2011: 440). Kepercayaan publik sering diartikan sebagai suatu kondisi dimana warga dapat menyerahkan nasibnya kepada pemerintah dan para pejabat publik karena dianggap akan selalu mengurus kepentingan warga secara baik (Dwiyanto, 2011: 355). Kepercayaan publik merupakan variabel penting terwujdnya *good governance.* Kepercayaan menghasilkan legitimasi publik yang dapat menciptakan modal sosial bagi pemerintah yang digunakan sebagai instrumen untuk mendapatkan dukungan politik maupun sosial dalam aktivitas pemerintah.

Edelman (2017) meyakini bahwa jatuhnya kepercayaan publik disebabkan oleh mayoritas masyarakat kurang yakin dengan keseluruhan sistem negara mampu bekerja untuk rakyat. Kim (2010: 274) berpendapat bahwa akar ketidakpercayaan publik terhadap pemerintah disebabkan oleh berbagai faktor diantaranya publik merasa terpolitisasi oleh penguasa, dan penguasa maupun aparatur pemerintah sering menyalahgunakan kekuasaan untuk kepentingan pribadi, masyarakat merasa tidak terhubung dengan

bappelitbangda

pemerintah, pelayanan publik yang dirasakan kurang layak, sistem pemerintahan yang tidak berfungsi dengan semestinya, menurunnya perekonomian, perkembangan teknologi dan informasi, adanya skandal politik ataupun krisis, aparatur pemerintah yang tidak kompeten, terbatasnya ruang aspirasi publik, maupun sebab lainnya. Ketidakpercayaan rakyat juga bisa diakibatkan dari serangkaian program yang dinilai tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Masyarakat diposisikan sebagai pihak yang menjadi sasaran program, terkesan membuat masyarakat tidak merasa memiliki dan tidak memahami substansi program tersebut dan cenderung hanya menjadi pihak penilai yang merespon kinerja pemerintah dengan standar kepuasan. Ketidakpuasan inilah yang menjadi akar permasalahan dalam menciptakan ketidakpercayaan publik terhadap pemerintah. Ketidakpastian hukum di tengah-tengah masyarakat berdampak juga pada ketidakpercayaan masayarakat akan kinerja pemerintah daerah. Masyarakat merasa kecewa dan mulai meragukan integritas pemerintahan yang ada. Penilaian kinerja aparat maupun lembaga dapat diamati secara tidak langsung dari berbagai kritikan dan pernyataan cendekiawan dan masyarakat, khususnya pernyataan tentang ketidakpuasan dalam pelayanan publik, serta merosotnya tingkat kepercayaan masyarakat. Jika disimpulkan, permasalahan menurunnya kepercayaan publik bermuara dari kapasitas manajemen pemerintahan, ketidakpastian hukum, dan faktor keterlibatan publik dalam pemerintahan.

Tingginya tingkat kepercayaan publik merepresentasikan dukungan masyarakat terhadap kebijakan serta program-program pemerintah. Kepercayaan publik yang dibangun pemerintah mengesankan bahwa pemerintah memiliki kapasitas yang mumpuni dalam mengelola pemerintahan. Untuk memulihkan kepercayaan publik, terdapat beberapa strategi yang perlu dilakukan, sebagai berikut (Kim & Kim, 2007):

bappelitbangda

- Pemimpin dan aparatur harus menampilkan *branding* sebagai pemerintah yang dekat dengan rakyat, dimana kebijakan-kebijakannya pro rakyat sehingga menumbuhkan harapan untuk kehidupan yang lebih baik.
- Selain figur pemimpin, keberadaan aparatur yang berkompeten serta program-program pemerintah yang pro rakyat mampu menaikkan kepercayaan rakyat secara signifikan.
- Melaksanakan prinsip tata kelola pemerintahan yang partisipatif (*participatory governance*). Pemerintahan partisipatif lebih mengedepankan partisipasi dan transparansi dalam meningkatkan kepercayaan publik. Keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan memiliki arti penting dalam membangun kepercayaan publik. Menurut Lee, J.W (2005), partisipasi dan kepercayaan memiliki hubungan timbal balik. Partisipasi dapat meningkatkan kepercayaan, dan kepercayaan dapat meningkatkan partisipasi. Senada dengan pendapat Nawawi (2009) yang menegaskan bahwa partisipasi masyarakat merupakan suatu keniscayaan dalam proses demokrasi. Partisipasi dapat tercipta dari kepercayaan publik, dan partisipasi juga berperan sebagai pilar kepercayaan publik. Pemerintahan yang partisipatif dapat menguatkan demokrasi, menumbuhkan efisiensi dan meningkatkan transparansi sehingga terbangun suatu struktur kooperatif yang diposisikan dalam *invented space,* suatu kondisi yang diciptakan untuk memposisikan masyarakat sebagai pemilik aspirasi, sehingga partisipasi yang terbangun benar-benar partisipasi yang didasari atas kesadaran dan pemahaman. Pemerintahan partisipatif memberikan stimulus bagi masyarakat untuk turut serta mengambil keputusan dan sangat berdampak pada tumbuhnya kepercayaan publik. Selain itu, pemerintahan partisipatif dapat menguatkan kepercayaan publik yang

bappelitbangda

ditandai dengan terdapat nilai-nilai kebersamaan antar warga untuk membangun desa secara bersama-sama. Hal ini tercermin dari adanya dukungan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah. Menurut Dwiyanto (2011:410), pemerintahan partisipatif dapat didefinisikan sebagai suatu tatanan pemerintahan yang melibatkan publik dalam setiap pengambilan kebijakan. Keterlibatan publik tersebut mencakup perencanaan program dan proyek pembangunan, pembuatan peraturan daerah, dan pengalokasikan anggaran daerah. Setyadiharja (2012) juga menyatakan pendapat yang sama yaitu pemerintahan partisipatif merupakan pemerintahan yang tidak terlepas dari keterlibatan masyarakat dalam membangun daerahnya. Dengan adanya keterlibatan tersebut juga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Pemerintahan partisipatif menurut Hill dan Hupe dalam Krina (2003: 21) antara lain sebagai berikut :

a. Pemerintah memiliki fokus dalam memberikan arah dan mengundang orang lain untuk berpartisipasi.
b. Menjalankan pemerintahan berdasarkan konstitusi dan mandat demokratis.
c. Pemerintah bertugas menentukan *content* yang selanjutnya dapat dikembangkan oleh masyarakat.
d. Dalam mencapai sasaran, pemerintah senantiasa melibatkan warga dan pemangku kepentingan.
e. Dalam menentukan visi dan pengembangannya dilakukan dengan adanya konsensus bersama.
f. Pemerintah hanya memiliki peran sebagai *chairperson.*
g. Memiliki fokus pada "*managing outcomes as shared result"* W

bappelitbangda

- Membuka luas ruang aspirasi publik dan menciptakan ruang-ruang interaktif melalui dukungan teknologi informasi, dimana masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau ide pembangunan yang terfasilitasi dengan praktis dan mudah.
- Konsisten dalam menjaga hubungan dan nilai partisipasi masyarakat dalam merumuskan kebijakan, demokratis dan transparan.

Pemerintahan yang baik terjadi apabila terdapat korespondensi yang tinggi antara apa yang dikehendaki masyarakat dengan yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Menurut Blind (2006: 3) kepercayaan masyarakat secara umum dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu *political trust* (kepercayaan politik) dan *social trust* (kepercayaan sosial). Kepercayaan politik yaitu kepercayaan yang dinilai ke dalam bentuk politik. Kepercayaan itu terjadi ketika masyarakat menilai pemerintahan dan institusinya, pembuatan kebijakan secara umum dan atau para pemimpin politik secara individual berjanji untuk menepati, efisien, adil dan jujur. *Social trust* adalah kepercayaan yang merujuk pada masyarakat yang saling percaya antar anggota komunitas sosial satu dengan yang lainnya.

Putnam (1993 dalam Dwiyanto, 2011: 360-361) mengatakan bahwa dengan adanya partisipasi warga dalam kegiatan sosial dan saling percaya di antara sesama warga dapat memberikan konstribusi terhadap terbentuknya kepercayaan politik. Interaksi yang terjadi antar warga dalam kegiatan sosial dan pemerintahan, bukan hanya akan membuat warga memiliki kepercayaan yang semakin tinggi terhadap warga lainnya tetapi juga terhadap pemerintah.

2.5. Kemampuan Pemerintah

Kesulitan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya tidak telepas dari fakta bahwa unit-unit yang dibentuk oleh pemerintah daerah belum bekerja secara integratif (terintegrasi-singkronisasi)

bappelitbangda

sehingga menyebabkan sulitnya esensi pencapaian tujan. Selain faktor kelembagaan tersebut, faktor utama yang menentukan efektivitas dan ukuran kemampuan Pemerintah Daerah (Pemda) antara lain; area dan penduduk. Pertumbuhan penduduk menyebabkan perluasan pemukiman yang mempunyai implikasi terhadap aspek ekonomi, politik, administrasi dan wilayah kerja dari Pemda. Besaran fisik, ekonomi, dan jumlah penduduk akan menentukan sejauhmana Pemda mampu berperan dalam pembangunan dan kehidupan nasional.

Perubahan area akan terjadi secara cepat karena antara lain: pertumbuhan penduduk, sosial ekonomi, teknologi, dan transportasi. Batas-batas Pemerintah Daerah yang berdasarkan warisan historis dan tradisi secara cepat menjadi absolut, sedangkan ketergantungan antar daerah sangat dominan misalnya dalam hal air, listrik, permukiman, persampahan dan transportasi. Oleh karena itu, pola dan karakter Pemda haruslah dibentuk sedemikian rupa untuk memungkinkan Pemda menjalankan pelayanan publik dan mampu mengayomi kepentingan warga dan mengadaptasikan diri terhadap perubahan cara hidup, pekerjaan, dan dinamika masyarakat (Suwandi, 2003: 3).

Agar pemerintah dapat berkerja dengan baik, maka pemerintah harus dapat meningkatkan kapasitas dan kemampuan dirinya dalam mengelola negara dan menyelenggarakan urusan-urusan publik. Teori yang dapat digunakan untuk menganalisis kemampuan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan, program-program/kegiatan diantaranya yang dikemukakan oleh Jones (1996), yang terdiri dari aspek organisasi, interpretasi, dan aplikasi.

bappelitbangda

Dimensi Organisasi : Kompeksitas Kewenangan dan Lemahnya SDM

Dasar keberhasilan dalam setiap tindak tanduk pemerintah yang terfragmentasi dalam Perangkat Daerah secara tidak langsung merupakan pengejawantahan sumber daya organisasi. Bahwasanya sumber daya organisasi menjadi pembahasan penting dalam implementasi kebijakan, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan layanan publik karena pada dasarnya hal-hal tersebut dilaksanakan oleh aktor dalam struktur yang birokratis. Manusia (*man*) dalam struktur organisasi baik yang bercorak formal maupun swasta menyadari bahwa selain sumber daya finansial, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor esensial yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya.

Dimensi Interpretasi : Lemahnya artikulasi penyelenggara

Interpretasi atau penerjemahan bermakna bahwa pelaksana kebijakan harus mampu menjalankan program atau kegiatan sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana sebagai arah untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Interpretasi juga berbicara tentang penerjemahan bahasa program yang biasanya dibuat dalam statuta organisasi yang dapat dipahami/diterima, rencana kelayakan dan arah dari program. Lemahnya interpretasi menyebabkan timbulnya ketidaktegasan aktor penyelenggara dalam memberikan layanan publik.

Lemahnya perencanaan berbanding lurus dengan intepretasi dalam mengartikan sebuat program kebijakan. Hal tersebut sesuai dengan (Mazmanian, Daniel H., 1983) yang mengemukakan bahwa dalam melakukukan impelementasi kebijakan terdapat tiga hal yang harus dilakukan yaitu:

- Identifikasi masalah yang harus diintervensi,

bappeltbangda

- menegaskan tujuan yang hendak dicapai, dan
- merancang struktur proses pelaksanaan.

belum singkronnya tujuan pemerintah daerah dengan regulasi yang ditetapkan saat ini, wajar adanya ketika dalam pelaksanaan masih banyak interpretasi yang tidak sejalan antar aktor pelaksana. Idealnya dalam pelaksanaan program kebijakan dan layanan publik yang notebene melibatkan banyak aktor di dalamnya sangat memerlukan konsistensi keterikatan bersama terhadap keberlangsungan mencapai tujuan kebijakan mulai dari RPJMD sampai kepada target dinas/perangkat daerah. Dalam hal ini selain konsistensi, pengawasan oleh pihak-pihak berkepentingan menjadi sebuah titik krusial. Artinya lemahnya pengawasan berdampak pada disensus atau pelanggaran dari tujuan awal. Banyaknya oknum-oknum otomatis akan berdampak pada kegagalan produk yang pada akhirnya akan merugikan masyarakat sebagai sasaran kebijakan.

Lemahnya intrepretasi juga berbandung lurus dengan lemahnya intervensi, ihwal tersebut membuat penyelengara pemerintah mau tidak mau melakukan pembiaran terhadap kondisi tersebut Ketidaktegasan dan lemahnya konsistensi dalam menginterpretasikan sebuah regulasi bagi pemangku kepentingan merupakan bencana berdampak gagalnya program suatu kebijakan yang telah dibuat.

Dimensi aplikasi : Minimnya Pencapaian Tujuan Regulasi

Aplikasi atau penerapan berbicara tentang pembuatan prosedur kerja yang jelas agar program kerja dapat berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan (*timetable*) sehingga tidak berbenturan dengan program lainnya. Aplikasi juga berbicara tentang syarat layanan, pembayaran atau kesepakatan lainnya yang sesuai dengan tujuan dan instrumen. (Jones, 1996) menyampaikan bahwa produk dari implementasi

bappelitbangda

kebijakan itu selain pelayanan adalah kemudahan dan pengawasan. Oleh karenanya para pelaksana kebijakan jangan memandang bahwa produk kebijakan tersebut hanya merupakan bagian dari kegiatan administratif. Kemudahan sebagai bagian dari produk kebijakan tersebut idealnya juga dikedepankan, karena publik sebagai konsumen dapat merasa tidak puas terkait dengan layanan yang diberikan oleh pelaksana kebijakan. Sangat disayangkan ketika kuatnya formalitas tersebut terbantahkan akibat lemahnya aktor pelaksana berbalut konsistensi yang rendah. Artinya regulasi yang telah dilaksanakan saat ini bersifat formalitas tanpa memberikan kepastian hukum di tegah-tengah masyarakat. Idealnya pemerintah sebagai pembuat kebijakan dapat memastikan keterlibatan aktif lembaga-lembaga yang bersinggungan.

Dimensi peningkatan kemampuan ini juga diungkapkan oleh beberapa pengarang lain. Menurut A. Fiszbein (1997), peningkatan kemampuan difokuskan pada:

(1) kemampuan tenaga kerja/SDM aparatur;
(2) kemampuan teknologi yang diwujudkan dalam bentuk organisasi atau kelembagaan; dan
(3) kemampuan "*capital*" yang diwujudkan dalam bentuk dukungan sumberdaya, sarana, dan prasarana.

Sementara itu, D.Eade (1998) merumuskan peningkatan kemampuan dalam tiga dimensi, yaitu: (1) individu; (2) organisasi; dan (3) network. Nampaknya pengembangan dimensi individu dan organisasi merupakan kunci utama atau titik strategis bagi perbaikan kinerja (Mentz, 1997), tetapi masuknya dimensi network ini sangat penting karena melalui dimensi ini individu dan organisasi dapat belajar mengembangkan diri dan berinteraksi dengan lingkungannya. UNDP sendiri memfokuskan pada tiga dimensi yaitu:

bappelitbangda

(1) tenaga kerja (dimensi sumberdaya manusia), yaitu kualitas SDM dan cara SDM dimanfaatkan; (2) modal (dimensi fisik) yaitu menyangkut peralatan, bahan-bahan yang diperlukan, dan gedung; dan (3) teknologi yaitu organisasi dan gaya manajemen, fungsi perencanaan, pembuatan keputusan, pengendalian dan evaluasi, serta sistim informasi manajemen. Dan United Nations memusatkan perhatiannya kepada: (1) mandat atau struktur legal; (2) struktur kelembagaan; (3) pendekatan manajerial; (4) kemampuan organisasional dan teknis; (5) kemampuan fiskal lokal; dan (6) kegiatan-kegiatan program (lihat Edralin, 1997: 148 – 149).

Membahas kemampuan pemerintah, erat kaitannya dengan konsep *governability* yang menjelaskan tentang kemampuan *governing* suatu pemerintahan. *Governability* juga sangat erat kaitannya dengan governance dan fungsi *governing*. Kapasitas yang adaptif dari institusi-institusi politik dikatakan sebagai aspek yang penting dari governance. *Governability* adalah "sisi lain" dari pemerintahan. Jika ingin ada keberhasilan dalam memberikan arahan kolektif kepada masyarakat, maka harus ada setidaknya sedikit kemauan untuk diatur, atau setidaknya beberapa tingkat pemahaman, bahwa pemerintahan tidak hanya melayani kepentingan negara tetapi juga kepentingan masyarakat (Kenworthy: 1995; Polanyi, 1942; Schumpeter, 1947). Selain itu, adanya beberapa kapasitas organisasi dalam masyarakat yang menerima penyediaan governance dapat membantu pemerintah dalam memberikan arahan bersama. Kebutuhan akan kerja sama dari masyarakat ini terutama terlihat karena konsepsi konvensional tentang *governance top-down* menjadi kurang dapat diterima, dan ada kebutuhan untuk menciptakan interaksi yang efektif dan perpaduan dua elemen persamaan *governance*.

Dalam konsep *governability*, pemerintah dituntut untuk membuat cara-cara baru yang tidak tradisional dalam mengelola suatu pemerintahan. Jan Kooiman berpendapat bahwa *governability* sebagai kemampuan governing,

bappelitbangda

selanjutnya Kooiman secara rinci menjelaskan bahwa governability sebagai proses keseimbangan yang permanen antara dua hal dalam "memerintah" yaitu *governing needs* dan *governing capacities*. Menurut Kooiman *need* bukan sekedar sesuatu yang ada dalam masyarakat dan *capacity* bukan sekedar menunjukkan pemerintah. *Need* dan *capacity* dalam kadarnya (dinamika dan interaksi), polanya (kompleksitas dan saling ketergantungan), dan aktor (keberagaman arti dan interptretasi) seharusnya dilihat pada waktu yang sama sebagai sosial dan politik, publik dan privat, negara dan masyarakat dalam hubungan yang saling tergantung. Kooiman merumuskan beberapa sistematika atau konsep yang harus dimiliki setiap disiplin ilmu, yaitu *complexity, dynamic, dan diversity*. Kooiman menjelaskan bahwa cara untuk membuat sesuatu yang sistematis dan bermanfaat dari fenomena di dunia ini yang pada dasarnya kompleks, dinamis dan beragam adalah bahwa *governing* dan *governancenya* itu sendiri yang harus dinamis, kompleks dan bervariasi/beragam. Konsep ini disebutkan tidak hanya untuk mereka yang mengatur (pemerintah) dan juga kebutuhan pada hubungan di antara mereka (yang mengatur dan diatur), melainkan *governing, governance, governability* itu sendiri yang harus memiliki kualitas dinamis, kompleks dan beragam. "Kurangnya pemahaman tentang hal ini mungkin menjadi salah satu alasan utama mengapa begitu banyak pemerintahan yang tampaknya tidak efektif" (Kooiman, 1993).

1) ***Dynamics*** **(Dinamika)**

Dynamics dikatakan sebagai komposisi dari kekuatan yang menghasilkan pola sebab dan akibat non-linier atau (sangat) linier. Dinamika pada kenyataannya merupakan sistem yang berpindah dari satu keadaan atau dari suatu tempat ke tempat lain: didorong, ditarik atau dengan cara lain yang dipengaruhi oleh kekuatan alam. Dalam ilmu

bappelitbangda

sosial, dinamika berkaitan dengan kekuatan yang berbeda, namun bekerja pada waktu yang sama. Dan pada saat yang sama, selalu ada perjuangan atau tekanan diantara keduanya, di satu sisi seperti keinginan untuk melestarikan keadaan yang ada dan di sisi lain adalah penyebab perubahan keadaaan itu. Sehingga dapat dikatakan dalam sistem sosial-politik banyak tekanan yang berbeda-beda, dan ini akan mempengaruhi pengaruh-pengaruhnya pada saat yang sama.

Dynamics selalu menyiratkan interaksi, interaksi pada dasarnya dinamis, interaksi dapat menjelaskan proses makro seperti diferensiasi dan integrasi, interaksi juga menjelaskan proses kerjasama dan konflik pada tingkat mikro dan level meso. Interaksi merupakan operasionalisasi utama dari kekuatan dinamis dalam masyarakat. Setiap interaksi terdiri dari tiga elemen: tingkat tindakan, tingkat struktural dan tingkat unit dimana interaksi terjadi. Dalam tiga elemen inilah semua jenis tekanan terjadi. Perbedaan jenis interaksi terbagi menjadi tiga yaitu; interferensi, intervensi dan interferensi yang merupakan dasar (dinamis) dari kehidupan alam dan manusia, dalam lingkup pemerintahan, interferensi ini kerap dianggap beroperasi antara objek utama: keluarga, sekolah dan perusahaan. Dalam masyarakat modern ada jenis interaksi kedua yang penting yang disebut *interplays*, yaitu sesuatu yang sangat terorganisir dan berlangsung dalam pola formal. Sementara dari sudut *governing* dan *government*, pengaturan struktural ini penting karena mereka memiliki dinamika satu sama lain. Dan selanjutnya, interaksi mungkin diatur dan diarahkan, ini dikatakan sebagai intervensi meliputi banyak hal seperti aktor publik (politik dan administratif) memainkan peran, intervensi memiliki dinamikanya sendiri, interferensi, *interplays*, intervensi memiliki kesamaan yang pada dasarnya merupakan hubungan dinamis antara dua aktor atau lebih, perbedaannya terdapat

bappelitbangda

pada bentuk organisasi dan sudut arahnya. Untuk pemerintahan, penting untuk mendapatkan teori dan wawasan empiris terkait berbagai bentuk interaksi yang dapat diasumsikan. Pandangan tentang sifat dinamis dari interaksi dan sistem yang menjadi bagiannya.

2) *Complexity* (Kompleksitas)

Tiga cara utama dalam menggunakan kompleksitas yaitu; pengurangan dan seleksi, penataan, dan operasionalisasi, masalah mendasar dari sistem sosial adalah untuk mengurangi kompleksitas, kompleksitas itu sendiri tidak berkaitan dengan jumlah atau variasi subsistem, tetapi dengan cara mereka berinteraksi. Memilih dan mengatur interaksi merupakan inti dari mengatasi kompleksitas, pada contohnya sistem yang kompleks memiliki semacam struktur hierarki atau struktur di dalam struktur.

Kompleksitas berkaitan dengan banyak interaksi dari banyak bagian dalam suatu sistem dan dari pendekatan itu dapat diturunkan bahwa kompleksitas selalu berkaitan dengan bagian dan keutuhan. Tidak ada pemahaman tentang kompleksitas yang dimungkinkan dengan mengabaikan interaksi antar bagian dan membicarakan keutuhan, atau dengan melihat keutuhan tanpa mempertimbangkan interaksi pada bagian. Dapat dikatakan tidak ada acara tunggal untuk mengatasi kompleksitas, cara terbaik adalah membuat pilihan yang beralasan dari berabagai bentuk dekomposisi tergantung pada masalah yang dihadapi. Kriterianya bisa dikatakan dari aspek-aspek seperti sentralitas, intensitas dan ruang lingkup interaksi antara bagian-bagian sistem yang terlibat.

Perbedaan-perbedaan di atas adalah cara untuk mengurangi kompleksitas interaksi yang dihadapi dari sudut pandang masalah pemerintahan, interferensi adalan interaksi dari dan sekitar proses

bappelitbangda

dasar-primer yang terajadi dalam sistem tertentu seperti merawat orang yang sakit, memproduksi benda material dan memindahkan benda dari satu tempat ke tempat lain. Semua kesulitan tersebut memiliki kompleksitasnya sendiri.

3) *Diversity* (Keragaman)

Keragaman merupakan konsep dasar yang berkaitan dengan dualisasi, diferensiasi, spesialisasi dan keragaman dunia modern yang besar dan terus berkembang. Keberagaman juga dapat dilihat sebagai elemen dari komplekstias, sebagai contoh bahwa semakin besar keanekaragaman akan semakin tinggi juga kompleksitasnya. Kompleksitas didefinisikan dalam pola relasi dan keragaman membahas komponen dari hubungan ini. Dalam konsep kompleksitas kita memeriksa struktur, dan melalui keragaman kita memeriksa aspek dari sistem itu sendiri seperti tujuan, niat dan kekuasaan. Keragaman yang tumbuh merupakan karakteristik dari jaman kita, dengan penekanannya pada kesempatan dan tanggung jawab individu pada tingkat mikro (individu), meso (organisasi dan manajemen) dan makro (wilayah). Ini merupakan data sosial-politik yang harus ditanggapi dengan serius. Pengabaian keragaman sebagai kharakteristik khusus dan penting dari sistem sosial-politik bisa dikatakan sebagai akar dari banyak masalah tata kelola dan pemerintahan. Keragaman sangat penting pada keterkaitan antara dinamika dan kompleksitas. Dinamika dan kompleksitas itu sendiri tidak memiliki kriteria obyektif untuk memutuskan apakah suatu interaksi berjalan ke arah tertentu atau untuk memutuskan apakah satu interaksi tertentu masih termasuk dalam (sub) sistem atau tidak. Keragaman merupakan penyebut konseptual untuk memperkenalkan kriteria substantif tersebut.

bappelitbangda

Semua dimensi peningkatan kemampuan diatas dikembangkan sebagai strategi untuk mewujudkan nilai-nilai "*good governance*". Pengembangan sumberdaya manusia misalnya, dapat dilihat sebagai suatu strategi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dan memelihara nilai-nilai moral dan etos kerja. Pengembangan kelembagaan merupakan strategi penting agar suatu lembaga pemerintahan mampu: (1) menyusun rencana strategis ditujukan agar organisasi memiliki visi yang jelas; (2) memformulasikan kebijakan dengan memperhatikan nilai efisiensi, efektivitas, transparansi, responsivitas, keadilan, partisipasi, dan keberlanjutan; (3) mendesain organisasi untuk menjamin efisiensi dan efektivitas, tingkat desentralisasi dan otonomi yang lebih tepat, dan (4) melaksanakan tugas-tugas manajerial.

Mengemban beban yang berat bagi daerah kabupaten/kota tersebut merupakan suatu keniscayaan bahwa untuk mengelola kekuasaan yang besar mutlak didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan kepemimpinan pemerintahan daerah yang kuat. S, Ateng Syafrudin sebagaimana dikutip oleh Tarsito (1978: 10) berpendapat bahwa: "Pemerintah harus bersikap mendidik dan memimpin yang diperintah, ia harus serempak dijiwai oleh semangat yang diperintah, menjadi pendukung dari segala sesuatu yang hidup diantara mereka bersama, menciptakan perwujudan segala sesuatu yang diingini secara samar-samar oleh semua orang, yang dilukiskan secara nyata dan dituangkan dalam kata-kata oleh orang-orang yang terbaik dan terbesar". Pemerintahan harus diselenggarakan oleh para pemimpin dan aparatur yang memiliki komitmen dan konsistensi, kompetensi dalam menyusun perencanaan yang baik, dalam menjalankan roda pemerintahan secara profesional.

Penyelenggara pemerintahan baik pemimpin maupun aparaturnya harus memiliki jiwa kepemimpinan dan moral yang tinggi, sehingga perilakunya tidak dikendalikan oleh "hawa nafsu", serta tidak tergoda untuk melanggar

bappelitbangda

etika dan moral, sehingga dapat meminimalisir potensi terjadinya *abuse of power* dalam menjalankan fungsi pemerintahan terutama fungsi pencapaian tujuan negara atau pemerintahan yaitu kesejahteraan rakyat, ketertiban umum dan keamanan serta penegakan hukum.

2.6. Koordinasi dan Kolaborasi dalam Pelayanan Publik

2.6.1. Koordinasi

Menurut Dunn (2003) program kebijakan dan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasi sumberdaya finansial dan manusia. Besarnya sumberdaya yang akan dikelola, luasnya aspek dan bidang pekerjaan yang akan diimplementasikan serta banyaknya pelaksana kebijakan yang dilibatkan maka dibentuk unit-unit organisasi untuk melaksanakan spesialisasi-spesialisasi fungsi sehingga sektor-sektor serta kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan dapat lebih terfokus. Kondisi tersebut akan terpenuhi ketika kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi terpenuhi (profesional) berbalut tingkat koordinasi yang tinggi.

Koordinasi sendiri merupakan proses mempersatukan sumbangan-sumbangan dari orang-orang, bahan, dan sumber-sumber lain kearah tercapainya maksud-maksud yang telah ditetapkan. Menurut G.R. Terry yang dikutip Hasibuan (2014: 85), koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan. Koordinasi mencerminkan proses mengintegrasikan (memadukan), menyinkronisasikan, dan menyederhanakan pelaksanakan tugas yang terpisah-pisah secara terus-menerus untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut Hasibuan, terdapat dua tipe koordinasi yaitu :

bappelitbangda

a. Koordinasi vertikal (*vertical coordination*) yaitu kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kegiatan unit-unit kesatuan-kesatuan kerja yang ada dibawah wewenang dan tanggung jawabnya. Tegasnya atasan mengkoordinasikan semua anggota yang ada dibawah tanggung jawabnya secara langsung. Koordinasi vertikal ini secara relatif mudah dilakukan, karena atasan dapat memberikan sangsi kepada aparat yang sulit diatur.
b. Koordinasi horisontal (*horizontal coordination*) adalah mengkoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi yang setingkat. Koordinasi horisontal ini dibagi ke dalam dua bagian yaitu :
    1. *Interdisciplinary* adalah suatu koordinasi dalam rangka mengarahkan, menyatukan tindakan–tindakan, mewujudkan, dan menciptakan disiplin antara unit yang satu dengan unit yang lain secara intern ataupun secara ekstern pada unit yang sama tugasnya.
    2. *Interrelated* adalah koordinasi antar badan atau unit yang fungsinya berbeda, tetapi instansi yang satu dengan yang lain saling bergatung atau mempunyai kaitan baik, cara intern maupun ekstern yang levelnya setaraf, koordinasi horizontal ini relatif sulit dilakukan, karena koordinator tidak dapat memberikan sangsi kepada pejabat yang sulit diatur sebab kedudukannya setingkat (Moekijat, 1994: 86-87).

Koordinasi memiliki manfaat dan tujuan. Manfaat koordinasi menurut Hasibuan (2014: 88) yaitu sebagai berikut :

bappeltbangda

- Menciptakan keseimbangan tugas maupun hak antara setiap bagian dalam organisasi maupun antara setiap anggota dalam bagian-bagian tersebut.
- Mengingatkan setiap anggota bahwa mereka bekerja untuk tujuan bersama, sehingga tujuan-tujuan individu yang bertentangan dengan tujuan bersama tersebut dapat dihilangkan.
- Menciptakan efisiensi yang tinggi. Pekerjaan-pekerjaan yang terkoordinasi akan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari pada pekerjaan-pekerjaan yang dilakukakan tanpa koordinasi
- Menciptakan suasana kerja yang rukun, damai, dan menyenangkan. Para anggota saling menghargai satu sama lain karena mereka sadar bahwa mereka bekerja sama untuk kepentingan bersama.

Adapun tujuan koordinasi yaitu sebagai berikut :

- Untuk mengarahkan dan menyatukan semua tindakan serta pemikiran ke arah tercapainya sasaran organisasi
- Untuk menjuruskan keterampilan spesialis ke arah sasaran organisasi
- Untuk menghindari kekosongan dan tumpang tindih pekerjaan
- Untuk menghindari kekacauan dan penyimpangan tugas dari sasaran
- Untuk mengintegrasikan tindakan ke arah sasaran organisasi atau perusahaan
- Untuk menghindari tindakan *overlapping* dari sasaran yang hendak dicapai oleh organisasi.

Dalam pelaksanaan koordinasi, pihak-pihak yang terlibat harus memahami prinsip-prinsip yang disepakati. Prinsip merupakan kebenaran yang pokok atau apa yang diyakini menjadi kebenaran pada suatu waktu tertentu. Dengan demikian yang dimaksud dengan prinsip-prinsip koordinasi adalah kebenaran-kebenaran yang pokok atau apa yang diyakini menjadi kebenaran-

bappelitbangda

kebenaran dalam bidang koordinasi. George R. Terry, mengatakan bahwa koordinasi itu membantu memperbesar hasil kerja suatu kelompok dengan jalan mendapatkan keseimbangan dan menyatupadukan kegiatan bagian-bagian yang penting, menunjukkan partisipasi kelompok dalam tahap awal perencanaan dan mendapatkan penerimaan tujuan kelompok dari setiap anggota. Dann Sugandha mengatakan bahwa beberapa prinsip yang perlu diterapkan dalam menciptakan koordinasi antara lain sebagai berikut:

1. Ada kesepakatan dan kesatuan pengertian mengenai sasaran yang harus dicapai sebagai arah kegiatan bersama.
2. Adanya kesempatan mengenai kegiatan atau tindakan yang harus dilakukan oleh masing-masing pihak, termasuk target dan jadwalnya.
3. Adanya kegiatan atau loyalitas dari setiap pihak terhadap bagian tugas masing-masing serta jadwal yang telah ditetapkan.
4. Adanya saling tukar informasi dari semua pihak yang berkerja sama mengenai kegiatan dan hasilnya pada suatu saat tertentu, termasuk masalah-masalah yang dihadapi masing-masing.
5. Adanya koordinasi yang dapat memimpin dan menggerakkan serta memonitor kerja sama tersebut, serta memimpin pemecahan masalah bersama.
6. Adanya informasi dari berbagai yang mengalir kepada koordinator sehingga koordinator dapat memonitor seluruh pelaksanaan kerja sama dan mengerti masalah-masalah yang sedang dihadapi oleh semua pihak.
7. Adanya saling hormati terhadap wewenang fungsional masing-masing pihak sehingga tercipta semangat untuk saling bantu (Moekijat, 1994: 36).

bappelitbangda

8. Tercapainya tujuan berkoordinasi dengan memuaskan semua pihak terkait
9. Koordinator sangat proaktif dan stakeholders kooperatif
10. Tidak ada yang mementingkan diri sendiri atau kelompoknya (egosektoral)
11. Tidak terjadi tumpang tindih tugas
12. Komitmen semua pihak tinggi
13. Informasi keputusan mengalir cepat ke semua pihak yang ada dalam sistem jaringan koordinasi
14. Tidak merugikan pihak-pihak yang berkoordinasi
15. Pelaksanaan tepat waktu
16. Semua masalah terpecahkan, dan
17. Tersedianya laporan tertulis yang lengkap dan rinci oleh masing-masing stakeholder.

Menurut Tripethi dan Reddy (Moekijat, 1994: 39-42), koordinasi dapat terlaksana dengan baik bilamana terpenuhi syarat-syarat untuk mencapai koordinasi manajemen yang efektif, syarat koordinasi tersebut yaitu :

a. **Hubungan langsung**. Koordinasi dapat lebih mudah dicapai melalui hubungan pribadi langsung diantara orang-orang yang bertanggung jawab. Melalui hubungan pribadi langsung, ide-ide, cita-cita, tujuan-tujuan, pandangan-pandangan dapat dibicarakan dan salah paham dapat dijelaskan jauh lebih baik ketimbang melalui metode apapun lainnya.
b. **Perencanaan awal**. Koordinasi dapat dicapai lebih mudah dalam tingkat-tingkat awal perencanaan dan pembuatan kebijaksanaan. Misalnya, dalam proses perencanaan dilaksanakannya konsultasi

bappelitbangda

bersama. Dengan cara demikian tugas penyesuaian dan penyatuan dalam proses pelaksanaan rencana lebih mudah.

c. **Konstitusi**. Koordinasi merupakan suatu proses yang kontinyu dan harus berlangsung pada semua waktu, mulai sejak tahapan perencanaan. Oleh karena itu koordinasi merupakan dasar struktur organisasi, dimana koordinasi berlangsung selama organisasi berfungsi.
d. **Dinamisme.** Koordinasi harus secara terus menerus diubah mengingat perubahan- perubahan lingkungan intern maupun ekstern. Dengan kata lain koordinasi itu jangan kaku. Koordinasi akan meredakan masalah-masalah apabila timbul koordinasi yang baik akan mengetahui masalah secara dini dan mencegah kejadiannya.
e. **Tujuan yang jelas.** Tujuan yang jelas itu penting untuk memperoleh koordinasi yang efektif dalam suatu organisasi, para pimpinan dan pejabat maupun aparatur perangkat daerah harus diberitahu tentang tujuan perangkat daerah dan diminta agar berkerja untuk tujuan bersama pemerintah daerahS. Suatu tujuan yang jelas dan diberikan keselarasan tindakan.
f. **Organisasi yang sederhana**. Struktur organisasi yang sederhana memudahkan koordinasi yang efektif. Penyusunan kembali bagian-bagian dapat dipertimbangkan untuk memiliki koordinasi yang lebih baik diantara bagian. Pelaksanaan pekerjaan dan fungsi yang erat berhubungan dapat ditempatkan di bawah beban seorang pimpinan apabila hak ini akan mempermudah pengambilan tindakan yang diperlukan untuk koordinasi agar semua bagian yang saling berhadapan dapat dibicarakan kepada seorang atasan bersama untuk menjamin koordinasi yang lebih baik. Suatu sub bagian merupakan suatu contoh jelas pengelompokan ini. Suatu sub bagian membuat koordinasi lebih

bappelitbangda

mudah dan membantu penyusunan yang cepat terhadap perubahan lingkungan.

g. **Perumusan wewenang dan tanggung jawab yang jelas.** Faktor lain yang memudahkan koordinasi adalah wewenang dan tanggung jawab yang jelas untuk masing-masing individu dan bagian. Wewenang yang jelas tidak harus mengurangi pertentangan diantara pegawai-pegawai yang berlainan, tetapi juga membantu mereka dalam pelaksanaan pekerjaan dengan kesatuan tujuan. Selanjutnya, wewenang yang jelas membantu manajer dalam mengawasi bawahan bertanggung jawab atas pelanggaran pembatasan-pembatasan

h. **Komunikasi yang efektif.** Komunikasi yang efektif merupakan salah satu persyaratan untuk koordinasi yang baik. Melalui saling tukar informasi secara terus menerus, perbedaan individu dan bagian dapat diatasi dan perubahan- perubahan kebijaksanaan, penyesuaian program-program, untuk waktu yang akan datang, dan sebagainya, dapat dibicarakan. Melalui komunikasi yang efektif tindakan-tindakan atau pelaksanaan- pelaksanaan pekerjaan yang bertentangan dengan tujuan-tujuan perusahan dapat dihindarkan dan kegiatan-kegiatan keseluruhan staf dapat diarahkan secara harmonis menuju ke pelaksanaan tujuan perusahan yang ditentukan.

i. **Kepemimpinan dan supervisi yang efektif.** Suksesnya koordinasi banyak dipengaruhi oleh hakikat kepemimpinan dan supervisi. Kepemimpinan yang efektif menjamin koordinasi kegiatan orang-orang, baik pada tingkatan perencanaan maupun pada tingkat pelaksanaan. Kepemimpinan yang efektif merupakan metode koordinasi yang paling baik dan tidak ada lain yang dapat menggantikannya (Moekijat, 1994: 39-42)

bappelitbangda

Menurut Manullang (2008: 72-73), koordinasi dapat dilakukan dengan berbagai cara. Empat cara utama dalam usaha memelihara koordinasi adalah sebagai berikut:

1. Mengadakan pertemuan resmi antara unsur-unsur atau unit yang harus dikoordinasikan. Dalam pertemuan seperti ini, dibahas dan diadakan pertukaran pikiran dari pihak-pihak yang bersangkutan dengan tujuan mereka akan berjalan seiring dan bergandengan dalam mencapai suatu tujuan.
2. Mengangkat seseorang, suatu tim atau panitia koordinator yang khusus bertugas melakukan kegiatan-kegiatan koordinasi, seperti memberi penjelasan atau bimbingan kepada unit-unit yang dikoordinasikan.
3. Membuat buku pedoman yang berisi penjelasan tugas dari masing-masing unit. Buku pedoman seperti itu diberikan kepada setiap unituntuk dipedomani dalam pelaksanaan tugas masing-masing.
4. Pimpinan atau atasan mengadakan pertemuan-pertemuan dengan bawahannya dalam rangka pemberian bimbingan, konsultasi, dan pengarahan

Peningkatan spesialisasi akan menaikkan kebutuhan akan koordinasi. Tetapi semakin besar derajat spesialisasi, semakin sulit bagi manajer/pimpinan untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan khusus dari satuan-satuan yang berbeda. Menurut Yohanes Yahya (2006 : 95), ada empat tipe perbedaan dalam sikap dan cara kerja yang mempersulit tugas-tugas organisasi secara efektif sebagai berikut:

1. Perbedaan dalam orientasi terhadap tujuan tertentu
2. Perbedaan dalam orientasi waktu

bappelitbangda

3. Perbedaan dalam orientasi antar pribadi
4. Perbedaan dalam formalitas struktur.

Meskipun kadangkala terdapat perbedaan maupun kendala, namun koordinasi dengan berbagai cara amat diperlukan sebab adanya kegiatan koordinasi dapat menghindarkan terjadi konflik mengurangi duplikasi tugas, melenyapkan kepentingan unit sendiri dan memperkukuh kerja sama. Dengan setiap koordinasi diharapkan akan tercipta suasana kerja sama, kesatuan tindakan dan kesatuan tujuan akhir.

2.6.2. Kolaborasi

Istilah kolaborasi biasanya digunakan untuk menjelaskan praktik dua pihak atau lebih untuk mencapai tujuan bersama dan melibatkan proses kerja masing- masing maupun kerja bersama dalam mencapai tujuan bersama. Motivasi utamanya biasanya adalah memperoleh hasil-hasil kolektif yang tidak mungkin dicapai jika masing-masing pihak bekerja sendiri-sendiri. Selain seperti dalam kerjasama, para pihak berkolaborasi biasanya dengan harapan mendapatkan hasil-hasil yang inovatif, terobosan, dan/atau istimewa/luar biasa, serta prestasi kolektif yang memuaskan. Kolaborasi biasanya dilakukan agar memungkinkan muncul/berkembangnya saling pengertian dan realisasi visi bersama dalam lingkungan dan sistem yang kompleks.

Menurut Rahardjo (2010: 232), kolaborasi berkaitan dengan adanya aransemen kerjasama yang jelas, kepercayaan yang diimbangi dengan komitmen, struktur dan kapasitas kelembagaan. Dari pendapat tersebut, dapat dijelaskan bahwa kolaborasi mengharuskan adanya arahan dan susunan kerja sama yang jelas, kepercayaan dari setiap *stakeholder* yang terlibat dalam kolaborasi yang diimbangi dengan komitmen dari masing-masing *stakeholder,* disertai dengan sumber daya yang memadai dari setiap *stakeholder.*

Menurut Ansell and gash (2009) yang dikutip oleh Sudarmo (2010: 101) menjelaskan bahwa pengertian kolaborasi secara umum dibedakan dalam dua

bappelitbangda

pengertian yaitu (1) kolaborasi dalam arti proses, (2) kolaborasi dalam arti normatif. Kolaborasi dalam arti proses merupakan serangkaian proses atau cara mengatur/mengelola atau memerintah secara institusional. Dalam pengertian ini, sejumlah pihak dilibatkan sesuai porsi kepentingan dan tujuannya. Dalam kolaborasi ini, institusi-institusi yang terlibat secara aktif melakukan *governance* (pengelolaan) bersama, yang mana porsi keterlibatannya tidak selalu sama bobotnya. Sedangkan kolaborasi dalam arti normatif merupakan aspirasi atau tujuan-tujuan filosofi bagi pemerintah untuk mencapai interaksi-interaksinya dengan para aktor atau mitranya.

Menurut Warsono (2009: 113-114), proses kolaborasi menunjukkan adanya tindakan kolektif dalam tingkatan yang lebih tinggi daripada kerjasama dan koordinasi. Kolaborasi merupakan proses kolektif dalam pembentukan sebuah kesatuan yang didasari oleh hubungan saling menguntungkan (mutualisme*)* dan adanya kesamaan tujuan dari organisasi atau individu-individu yang masing-masing memiliki sifat otonom. Pihak-pihak yang terlibat saling berinteraksi melalui negosiasi baik bersifat formal maupun informal dalam suatu aturan yang disepakati bersama dan rasa saling percaya.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa kolaborasi adalah bentuk kerjasama, interaksi, kompromi beberapa elemen yang terkait baik individu, lembaga dan atau pihak-pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung yang menerima akibat dan manfaat. Nilai-nilai yang mendasari sebuah kolaborasi adalah tujuan yang sama, kesamaan persepsi, kemauan untuk berproses, saling memberikan manfaat, kejujuran, kasih sayang serta berbasis masyarakat. Konsep kolaborasi didefinisikan juga digunakan untuk menggambarkan suatu hubungan kerja sama yang dilakukan pihak tertentu. Sekian banyak pengertian dikemukakan dengan sudut pandang beragam namun didasari prinsip yang sama yaitu mengenai kebersamaan, kerja sama, berbagi tugas, kesetaraan, dan tanggung jawab. Namun demikian

bappelitbangda

kolaborasi sulit didefinisikan untuk menggambarkan apa yang sebenarnya yang menjadi esensi dari kegiatan ini.

Kolaborasi juga dimaknai sebagai kebersamaan, berbagi tugas, kesetaraan, dan tanggung jawab dimana pihak-pihak yang berkolaborasi memiliki tujuan yang sama, kesamaan persepsi, kemauan untuk berproses, saling memberikan manfaat, kejujuran, kasih sayang serta berbasis masyarakat. Pada sektor publik misalnya, kolaborasi dipahami sebagai kebersamaan, kerja sama, berbagi tugas, kesetaraan, dan tanggung jawab antara beberapa entitas yang aktivitasnya berhubungan dengan usaha untuk menghasilkan barang dan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dan hak publik dimana pihak-pihak yang berkolaborasi memiliki tujuan yang sama, kesamaan persepsi, kemauan untuk berproses, saling memberikan manfaat, kejujuran, serta berbasis masyarakat. Pihak-pihak entitas yang berkolaborasi bisa dari *government, civil society*, dan *private sector*. Tujuan utama dalam kolaborasi sektor publik diperuntukkan pada peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Menurut Carpenter (1990), kolaborasi mempunyai 8 (delapan) karakteristik, sebagai berikut:

1. Partisipasi tidak dibatasi dan tidak hirarkis.
2. Partisipan bertanggung jawab dalam memastikan pencapaian kesuksesan.
3. Adanya tujuan yang masuk akal.
4. Ada pendefinisian masalah.
5. Partisipan saling mendidik atau mengajar satu sama lain.
6. Adanya identifikasi dan pengujian terhadap berbagi pilihan.
7. Implementasi solusi dibagi kepada beberapa partisipan yang terlibat.
8. Partisipan selalu mengetahui perkembangan situasi.

bappelitbangda

Manfaat kolaborasi adalah :

1. Memberikan pelayanan atau usaha yang berkualitas dengan menggabungkan keahlian unik profesional.
2. Memaksimalkan produktivitas serta efektivitas dan efesiensi sumber daya.
3. Meningkatkan profesionalisme, loyalitas, dan kepuasan kerja.
4. Meningkatkan kohesivitas antar pelaku yang terlibat di dalamnya
5. Memberikan kejelasan peran dalam berinteraksi antar pelaku yang terlibat di dalamnya.

Kolaborasi sangat diperlukan untuk membangun pemahaman melalui kegiatan berbagi gagasan, informasi, antara berbagai pihak, memberikan mekanisme penyelesaian suatu ketidakpastian, membangun mekanisme pengambilan keputusan yang efektif melalui proses yang fokus pada masalah bersama, dan membangun dukungan. Melalui kolaborasi juga dapat menghasilkan alat kerja yang efektif melalui koordinasi lintas batas, manajemen bersama, dan mobilisasi perluasan gagasan, serta mengembangkan kapasitas bersama multi pihak untuk menghadapi tantangan dimasa depan.

Meskipun kolaborasi menyatukan pemikiran, pemahaman, dan kebersamaan, membangun kolaborasi bukan berarti tanpa kendala. Menurut Gray (1989), pelaksanaan kolaborasi akan menemui kendala apabila ditemukan berbagai kondisi berikut :

- Tidak adanya komitmen yang mendukung terbangunnya suatu kolaborasi
- Adanya sejarah permusuhan yang dilandasi perbedaan ideologi dalam waktu lama
- Terjadinya suatu kKondisi dimana kebijakan tidak memperhatikan alokasi sumber daya

bappelitbangda

- Adanya perbedaan persepsi atas resiko
- Ditemukannya kerumitan yang bersifat teknis
- Budaya kelembagaan dan politik yang tidak *legitimate*
- Adanya *Unilateral action* (yang mana satu pihak memiliki *power* untuk dapat melakukan aksi sepihak).

Namun demikian, pelaksanaan kolaborasi bukan berarti tidak pernah berhasil. Faktor sukses kolaborasi menurut Yaffe (2000) jika :

1. Terbangunnya *Common ground* (pandangan yang sama)
2. Kesempatan baru berinteraksi
3. Pelembagaan bersama dalam interaksi yang intens
4. Kemampuan dan keleluasaan mengatasi masalah dengan cara-cara baru dan berbeda
5. Peka terhadap tanggung jawab dan komitmen
6. Kemitraan inti diantara individu-individu bukan lembaga
7. Pihak-pihak yang berkolaborasi berkepribadian energik, penuh pengabdian , proaktif, berani, dan inovatif
8. Mendapatkan dan menghargai bantuan pihak lain

Pada sebuah kolaborasi terdapat komponen-komponen yang menjadi kunci keberhasilan kolaborasi itu sendiri. Komponen-komponen tersebut saling melengkapi satu sama lain, sehingga kolaborasi akan berhasil apabila memenuhi semua komponen. Agranoff dan McGuire (2012: 144-153) memandang kolaborasi sebagai aktivitas-aktivitas yang bersifat horizontal dan vertikal. Kemudian, aktivitas tersebut dianalisis melalui komponen-komponen sebagai berikut:

1) Komunikasi,Komunikasi yang intensif sangatlah penting dalam kolaborasi. Kolaborasi dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Komunikasi yang dilakukan secara tidak langsung dapat

bappelitbangda

melalui perantara teknologi. Komunikasi melalui perantara akan lebih efektif diterapkan pada kolaborasi yang terdapat konflik antar aktor.

2) Nilai tambah, Nilai yang dimaksud disini adalah nilai publik, yakni yang dihasilkan dari efisiensi, demokrasi dalam institusi/organisasi, dan proses kolaborasi. Permasalahan dalam menciptakan nilai publik adalah adanya tingkat kepentingan, urgensi, ruang lingkup permasalahan yang meranah lintas-sektoral, sehingga menyadarkan bahwa pemerintah sendiri tidak mampu menciptakan bagian penting dari nilai publik itu sendiri (Muqorrobin, 2016: 41), sehingga diperlukan kolaborasi dengan aktor non-pemerintah.
3) Deliberasi ,Deliberasi merupakan kelebihan dari kolaborasi yang membentuk pembelajaran saling menguntungkan (*mutual learning*), pembangunan komunitas (*building communities*), dan pemanfaatan proses interaktif (*employing interactive*).

Thomson dan Perry (2006: 24-28), berpendapat bahwa terdapat 5 (lima) kunci dimensi kolaborasi sebagai berikut:

1) Dimensi Tata Pemerintahan (*The Process of Collaborative Governing: The Governance Dimension*) Dimensi pemerintahan berkaitan dengan pengambilan keputusan bersama (*joint decision making*), pengaturan pembagian daya, dan pemecahan masalah. Pada dimensi pemerintahan terdapat hal-hal yang harus diperhatikan, yakni sebagai berikut:
   - struktur hierarki dan otoritas tidak mendominasi;
   - kesadaran bahwa pihak yang berkolaborasi tidak hanya secara langsung bertanggung jawab untuk mencapai kesepakatan tetapi juga harus memaksakan keputusan pada diri mereka sendiri;
   - ketersediaan untuk menerima bahwa semua pihak yang berkolaborasi memiliki kepentingan yang sah sehingga hasilnya

bappelitbangda

mencerminkan konsesus kelompok, bukan kekuatan koalisi atau kekuatan politik;

- pemahaman bahwa pemerintahan harus menekankan keterbukaan informasi, menghormati pendapat orang lain, dan melalui negoisasi yang panjang dalam mencapai kesepakatan.

2) Dimensi Administrasi (*The Process of Collaborative: The Administration Dimension*) Dimensi administrasi dalam kolaborasi sangat penting dalam keberlangsungan hubungan pihak-pihak yang berkolaborasi.Struktur administrasi dalam kolaborasi memiliki posisi sentral untuk koordinasi komunikasi, pengorganisasian dan penyebaran informasi, serta mengupayakan pihak-pihak yang berkolaborasi untuk bersama-sama mengatur hubungan mereka, dimana Freitag dan Winkler menyebutnya sebagai "koordinasi sosial". Indikator dalam dimensi administrasi adalah kejelasan peran dan tanggung jawab setiap aktor, pertemuan kerja sama yang efektif, kejelasan tujuan, tugas-tugas terkoordinasi dengan baik, terdapat saluran komunikasi yang formal, dan pemantauan dalam pelaksanaan kolaborasi (Thomson, Perry, and Miller, 2008: 104).
3) Dimensi Otonomi (*The Process of Reconciling Individual and Collective Interest: The Autonomy Dimension*) Dimensi otonomi memiliki hubungan yang kontras antara kontrol bersama dan kontrol individu (Wood dan Grey, 1991). Dalam sebuah kolaborasi, aktor yang terlibat melindungi identitas mereka dengan mempertahakan kontrol individu. Di sisi lain, kontrol bersama melibatkan ketersediaan mitra untuk berbagi informasi, bukan hanya tentang operasi organisasi mereka sendiri, tetapi juga tentang apa yang mereka bisa dan tidak bisa dalam berkolaborasi. Dimensi otonomi mencoba untuk menangkap ketegangan yang implisit antara kepentingan aktor dan kepentingan bersama. Indikator dimensi otonomi ini berkaitan dengan sejauh mana

bappelitbangda

aktor melihat kolaborasi sebagai penghalang misi organisasi, kepercayaan bahwa keuntungan mereka dipengaruhi oleh kolaborasi, dan kesadaran aktor untuk berusaha memenuhi harapan organisasi dan harapan aktor lain dalam kolaborasi.

4) Dimensi Mutualitas (*The Process of Forging Mutually Benefical Relationship: The Mutuality Dimension*) Dimensi mutualisme berakar pada saling ketergantungan. Sebuah organisasi harus mengalami saling ketergantungan baik dalam kesamaan kepentingan maupun perbedaan kepentingan, yang kemudian disebut Powell (1990) sebagai "*complementarities*". Komplementaritas menjelaskan situasi dimana suatu organisasi mengorbankan haknya untuk mendapatkan daya dari organisasi lain demi mencapai kepentingan mereka sendiri. Dalam kolaborasi, adanya saling ketergantungan merupakan kunci yang penting agar hubungan antar organisasi terus terjalin dengan baik.
5) Proses Membangun Norma Sosial: Kepercayaan dan Dimensi Timbal Balik (*The Process of Building Social Capital Norms: The Trust and Reciprocity Dimension*) Pada kolaborasi, aktor individu akan menunjukkan kesediaan untuk berinteraksi dalam kolaborasi jika aktor yang lain juga menunjukkan kesediaan yang sama.

Kolaborasi diperlukan agar tujuan dapat dicapai lebih efisien, efektif, fleksibel, adaptif, dan lebih berkembang. Kolaborasi merupakan pengembangan jaringan kerja, sebagai strategi untuk meningkatkan kemampuan bekerja sama dengan pihak-pihak luar dengan prinsip saling menguntungkan.

bappelitbangda

BAB III

GAMBARAN UMUM KABUPATEN BANDUNG BARAT

3.1. Sejarah Pembentukan Kabupaten Bandung Barat

Kabupaten Bandung Barat merupakan wilayah pemekaran dari Kabupaten Bandung, yang ditetapkan tahun 2007 berdasarkan ketetapan Undang-Undang (UU) No.12 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Bandung Barat di Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan UU tersebut Kabupaten Bandung Barat memiliki luas 1.305,77 km^2 . Pada awal pembentukannya, Kabupaten Bandung Barat memiliki 15 (lima belas) wilayah kecamatan. Namun pada tahun 2011, dibentuk kecamatan Saguling (yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Batu Jajar). Dengan pemekaran kecamatan baru tersebut, maka jumlah kecamatan di Bandung Barat seluruhnya menjadi 16 (enam belas) kecamatan, yaitu :

- Kecamatan Lembang,
- Kecamatan Parongpong,
- Kecamatan Cisarua,
- Kecamatan Cikalongwetan,
- Kecamatan Cipeundeuy,
- Kecamatan Ngamprah,
- Kecamatan Cipatat,
- Kecamatan Padalarang,
- Kecamatan Batujajar,
- Kecamatan Cihampelas,
- Kecamatan Cililin,
- Kecamatan Cipongkor;
- Kecamatan Rongga,

bappelitbangda

- Kecamatan Sindangkerta,
- Kecamatan Gununghalu.
- Kecamatan Saguling (Pada Tahun 2011)

Awalnya Kabupaten Barat hanya berupa hutan dataran, perbukitan, dan pegunungan, namun sejak wilayah ini ditetapkan sebagai daerah otonom baru (yang lepas dari Kabupaten Bandung), ekosistemnya menjadi berkembang menjadi perkebunan, persawahan, permukiman, kawasan industri dan pariwisata. Perubahan yang terjadi secara menerus antara lain adalah terbentuknya permukiman perkotaan, pembangunan Waduk Saguling yang merendam kawasan seluas 5.600 ha dan Waduk Cirata di perbatasan dengan Kabupaten Cianjur dan Purwakarta. Perubahan lainnya adalah Kawasan Cemereme dan Batujajar menjadi kawasan industri makanan, minuman, tekstil, komponen bangunan, perabot rumah tangga, aneka peralatan untuk dalam negeri maupun ekspor. Perkembangan terkini di wilayah ini adalah dibangunnya perumahan terorganisasikan skala kota yang eksklusif di Padalarang dan perumahan bagi lapisan menengah di Ngamprah. Prakarsa ini antara lain didorong oleh pembangunan jalan bebas hambatan yang melintas Kecamatan Padalarang, Ngamprah dan Cipeundeuy (RPJMD Kabupaten Bandung Barat 2019-2023). Serta pembangunan jalan layang (*flyover)* Simpang Tol Padalarang dan Kota Baru Parahyangan guna mengatasi kemacetan lalu lintas yang semakin padat di wilayah tersebut.

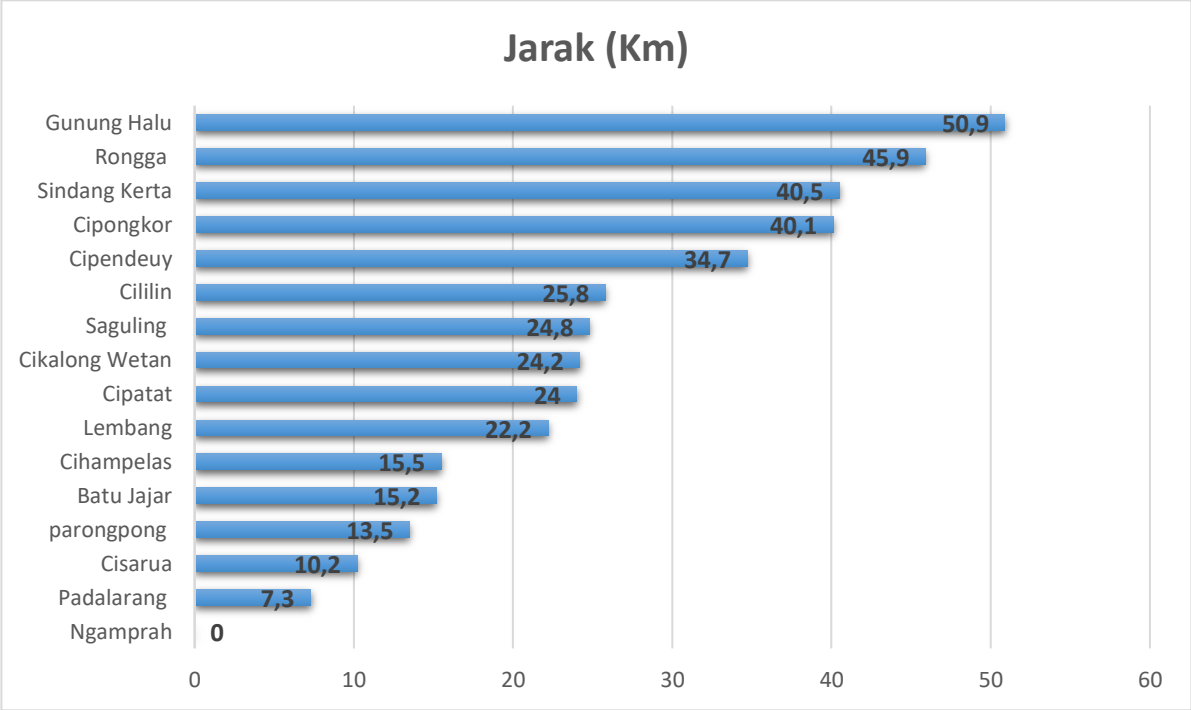
3.2. Kondisi Geografis

Secara geografis, Kabupaten Bandung Barat memiliki lokasi yang strategis dalam konstelasi regional Jawa Barat. Kabupaten Bandung Barat merupakan pintu masuk ke Bandung Raya, menjadikan Kabupaten Bandung Barat sebagai salah satu pusat pertumbuhan di wilayah Barat serta dilalui jalur transportasi Barat-Timur berupa jalan tol Cipularang dan lintasan kereta Api Jawa. Hal ini pula yang menjadikan Kabupaten Bandung Barat sebagai salah

bappelitbangda

satu daerah yang masuk dalam Kawasan Perhatian Investasi (KPI). Meskipun demikian, hingga tahun 2015, Kabupaten Bandung Barat belum termasuk ke dalam 5 kota/kabupaten yang paling diminati oleh investor baik melalui PMA maupun PMDN, baik dilihat dari realisasi investasi, penyerapan tenaga kerja, dan jumlah proyek (BPPT Jawa Barat, 2015).

Kabupaten Bandung Barat termasuk wilayah yang terbilang luas, dengan sebaran kecamatan yang cukup berjauhan. Jarak antar kecamatan dengan ibukota kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut :



Grafik 3.1. Jarak Antar Kecamatan dengan Ibukota Kabupaten Bandung Barat

Sumber : Bandung Barat dalam Angka, 2021

Berdasarkan rasio jarak antar kecamatan ke ibukota Kabupaten yang dihitung dari jarak kecamatan terdekat (Padalarang) dengan jarak kecamatan terjauh (Gunung Halu) memiliki memiliki ketimpangan yang sangat tinggi. Ketimpangan jarak dengan ibukota Kabupaten mempengaruhi keadilan

distribusi kemajuan pembangunan, ekonomi, dan layanan publik, yang mana diasumsikan semakin jauh jarak kecamatan dengan ibukota Kabupaten maka kemajuan dan layanan publik wilayah tersebut semakin tertinggal dibandingkan dengan kecamatan yang jaraknya lebih dekat dengan ibukota Kabupaten Barat.

Berdasarkan luasnya, Kecamatan Gunung Halu merupakan kecamatan di Kabupaten Bandung Barat kecamatan Batu Jajar memiliki luas wilayah terkecil. Adapun luas masing-masing kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.1. Luas Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat

Kecamatan *Subdistrict*	Ibukota Kecamatan *Capital of Subdistrict*	Luas *Total Area* (km²/*sq.km*)
(1)	(2)	(3)
Rongga	Rongga	113,12
Gununghalu	Gununghalu	160,64
Sindangkerta	Sindangkerta	120,47
Cililin	Cililin	77,79
Cihampelas	Cihampelas	46,99
Cipongkor	Cipongkor	79,96
Batujajar	Batujajar	32,04
Saguling	Saguling	51,46
Cipatat	Cipatat	126,05
Padalarang	Padalarang	51,4
Ngamprah	Ngamprah	36,01
Parongpong	Parongpong	45,15
Lembang	Lembang	95,56
Cisarua	Cisarua	55,11
Cikalong Wetan	Cikalong Wetan	112,93
Cipeundeuy	Cipeundeuy	101,09
Bandung Barat	**Ngamprah**	**1 305,77**

Sumber : Kabupaten Bandung Barat Dalam Angka Tahun 2021, BPS

https://bandungbaratkab.bps.go.id

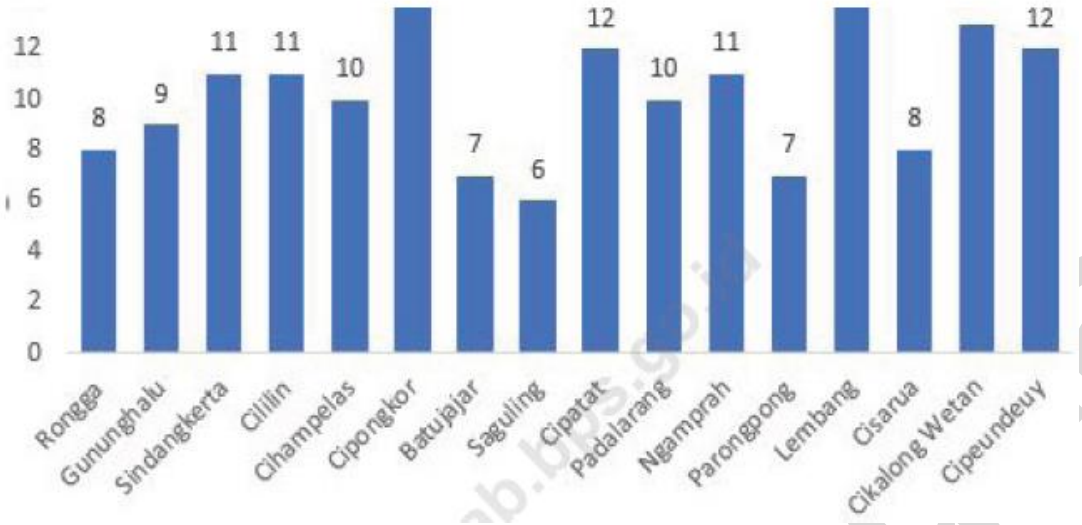
Berdasarkan luas kecamatan, terlihat bahwa Kecamatan Gunung Halu merupakan kecamatan terluas, sedangkan Kecamatan Batu Jajar merupakan wilayah kecamatan yang memiliki luas wilayah paling kecil. Berdasarkan luas wilayah, maka dapat diasumsikan bahwa semakin kecil wilayah akan semakin mudah dalam pengendalian dan pemberian layanan publik, namun tidak menjamin kemajuan ekonomi yang lebih tinggi, karena diasumsikan bahwa semakin sempit luas wilayah maka semakin sedikit/terbatas pula sumber daya (alam) yang dimilikinya.

Lokasi kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Bandung Barat, dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3.1. Peta Kabupaten Bandung Barat

Adapun jumlah desa di Kabupaten Bandung Barat sebanyak 165 desa, dengan rincian jumlah desa per kecamatan dapat dilihat pada grafik berikut :



Grafik 3.2. Jumlah Desa per Kecamatan

Kabupaten Bandung Barat Dalam Angka Tahun 2021, BPS

Kabupaten Bandung Barat memiliki cukup banyak sumber daya air yang penting dalam menunjang kehidupan masyarakat dan pembangunan. Oleh karena itu, kebutuhan untuk mempertahankan dan mengembangkan sumber daya air cukup tinggi. Kabupaten Bandung Barat memiliki kurang lebih 90 sungai, dengan sungai utama adalah Sungai Citarum, Sungai Cimahi, Sungai Cibeureum, Sungai Citarum Hulu, dan Sungai Cikarial, yang melewati Kecamatan Cipongkor, Kecamatan Cililin, Kecamatan Cihampelas, dan Kecamatan Batujajar. Sungai-sungai ini termasuk ke dalam Sub DAS Cikapundung (Lembang, Cisarua, Parongpong) dan Sub DAS Citarum (Cililin, Ngamprah, Batujajar, Padalarang) dengan total panjang adalah 3941.68 Km. Selain itu, di Kabupaten Bandung Barat terdapat 2 (dua) Danau/Situ Alam dan 2 Waduk/Danau Buatan. Danau/Situ Alam terdiri dari Situ Lembang dan Situ Ciburuy, sedangkan danau/situ buatan adalah Waduk Saguling dan Cirata yang merupakan sumber tenaga listrik (PLTA). Waduk Saguling terletak di sungai Citarum yang tersebar di beberapa kecamatan yaitu di Kecamatan Cililin,

bappelitbangda

Batujajar, Saguling, dan Cipongkor. Sedangkan Waduk Cirata terletak ke arah hilir dari Waduk Saguling yang lokasinya berada di Kecamatan Cipeundeuy. Namun demikian, sumber daya air yang besar yang tertampung waduk Saguling dan Cirata berada dibawah kendali pemerintah tingkat nasional. Selain Wilayah Kabupaten Bandung Barat juga memiliki beberapa situ-situ kecil lainnya seperti Situ Cimangsud, Situ Dano, dan Situ Umar.

Kabupaten Bandung Barat pun memiliki banyak wisata alam yang indah seperti curug-curug dan telaga yang eksotis dan indah, sehingga apabila dikelola dengan baik dapat menjadi objek destinasi wisata yang menghasilkan kunjungan wisatawan sehingga berkontribusi baik bagi pendapatan daerah maupun desa. Beberapa yang ada di Kabupaten Bandung Barat, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.2. Nama dan Lokasi Curug yang ada di Kabupaten Bandung Barat

No	Nama Curug	Lokasi
1	Curug Layung	Kecamatan Cisarua
2	Curug Bubrug	Kecamatan Cisarua
3	Curug Anom Natural Hill	Kecamatan Cisarua
4	Curug Panganten	Kecamatan Cisarua
5	Curug Tilu Leuwi Opat	Kecamatan Parongpong
6	Curug Pelangi	Kecamatan Parongpong (dikelola perhutani)
7	Curug Aseupan	Kecamatan Parongpong
8	Curug Cikahuripan	Kecamatan Lembang
9	Curug Omas	Kecamatan Lembang (di THR Ir. J. Juanda)
10	Curug Cipanas	Kecamatan Lembang
11	Curug Malela	Kecamatan Rongga
12	Curug Sirah	Kecamatan Rongga
13	Curug Sumpel	Kecamatan Rongga
14	Curug Kuya	Kecamatan Rongga
15	Curug Katumbiri	Kecamatan Rongga
16	Curug Ngebul	Kecamatan Gunung Halu
17	Sanghyang Heuleut	Kecamatan Cipatat

bappelitbangda

18	Sanghyang Kenit	Kecamatan Cipatat (secara administratif masuk pengelolaan PLTA Rajamandala)
19	Danau Wakadobol	Kecamatan Batu Jajar
20	Telaga Cikahuripan	Kecamatan Cikalong Wetan

Sumber : diolah dari berbagai sumber

Kabupaten Bandung Barat merupakan wilayah yang juga tidak lepas dari risiko bencana. Peristiwa bencana alam yang sering terjadi di Kabupaten Bandung Barat terdiri dari Bencana Banjir, Gempa Bumi, Kekeringan, Cuaca Ekstrim, Tanah Longor Gunung Meletus, Kebakaran Hutan dan Lahan, dan Multi Bahaya. Peristiwa bencana alam di Kabupaten Bandung barat didominasi oleh kejadian gempa bumi dan tanah longsor. Kawasan rawan bencana longsor secara umum menyebar di bagian utara dan selatan Kabupaten Bandung Barat, yaitu terdapat di Kecamatan Lembang, Parongpong, Cikalongwetan, Cipatat, Batujajar, Cililin, Rongga, Gununghalu. Kawasan bencana letusan gunung berapi terdapat di Kecamatan Lembang, Parongpong, dan Cisarua (RPJMD Kabupaten Bandung Barat 2018-2023).

Tabel berikut ini, menunjukkan data bencana yang pernah terjadi di Kabupaten Bandung Barat sepanjang tahun 2014-2019.

Tabel 3.3. Data Bencana di kabupaten Bandung Barat Tahun 2014-2019

No	Kecamatan	Banjir	Gempa Bumi	Longsor
1	Batu Jajar	-	3	1
2	Cihampelas	-	9	-
3	Cikalong Wetan	-	14	22
4	Cililin	-	-	15
5	Lembang	2	16	27
6	Ngamprah	6	4	9
7	Padalarang	1	2	5
8	Rongga	-	-	9
9	Cipatat	1	14	10
10	Saguling	-	-	6
11	Cisarua	-	1	6
12	Parongpong	-	-	2
13	Sindangkerta	1	10	19

bappelitbangda

14	Gunung Halu	1	-	17
15	Cipongkor	-	5	12
16	Cipendeuy	-	10	7

Sumber : Kabupaten Bandung Barat Dalam Angka tahun 2021, BPS

3.3. Kondisi Demografis

Jumlah penduduk Kabupaten Bandung Barat sebanyak 1.712.348 jiwa. Adapun sebaran penduduk menurut kecamatan, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. 4. Sebaran Jumlah Penduduk menurut Kecamatan

Kecamatan *Subdistrict*	Penduduk *Population*	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2019–2020 *Annual Population Growth Rate (%) 2019–2020*
(1)	(2)	(3)
Rongga	60 666	0,15
Gununghalu	79 175	0,14
Sindangkerta	73 458	0,11
Cililin	95 470	0,06
Cihampelas	132 659	0,07
Cipongkor	99 991	0,11
Batujajar	107 835	0,07
Saguling	33 820	https://bandungbaratkab.bps.go
Cipatat	140 301	0,04
Padalarang	181 359	0,03
Ngamprah	177 690	0,05
Parongpong	113 005	0,08
Lembang	197 640	0,07
Cisarua	79 154	0,06
Cikalong Wetan	128 106	0,09
Cipeundeuy	88 007	0,07
Bandung Barat	**1 788 336**	**0,07**
Hasil Registrasi/*Registration Result*	**1 712 348**	...
Hasil Proyeksi [1]/*Projection Result* [1]	**1 714 982**	...

Sumber : Kabupaten Bandung Barat Dalam Angka Tahun 2021, BPS

Berdasarkan sebarannya, penduduk terbanyak berada di Kecamatan Lembang, dan penduduk yang paling sedikit beradai di Kecamatan Saguling. Adapun tingkat kepadatan penduduk, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. 5. Kepadatan Penduduk menurut Kecamatan

Kecamatan *Subdistrict*	Persentase Penduduk *Percentage of Total Population*	Kepadatan Penduduk per km^2 *Population Density per sq.km*
(1)	(7)	(8)
Rongga	3,39	536,3
Gununghalu	4,43	492,9
Sindangkerta	4,11	609,8
Cililin	5,34	1 227,3
Cihampelas	7,42	2 823,1
Cipongkor	5,59	1 250,5
Batujajar	6,03	3 365,6
Saguling	1,89	657,2
Cipatat	7,85	1 113,1
Padalarang	10,14	3 528,4
Ngamprah	9,94	4 934,5
Parongpong	6,32	2 502,9
Lembang	11,05	2 068,2
Cisarua	4,43	1 436,3
Cikalong Wetan	7,16	1 134,4
Cipeundeuy	4,92	870,6
Bandung Barat	**100**	**1 369,6**
Hasil Registrasi/*Registration Result*	**100**	**1 311**
Hasil Proyeksi [1]/*Projection Result* [1]	**100**	**1 313,4**

Sumber : Kabupaten Bandung Barat dalam Angka Tahun 2021

Berdasarkan jumlah penduduk terhadap luas wilayah, maka Kecamatan Ngamprah termasuk wilayah Kecamatan yang paling padat, sedangkan Kecamatan Gunung Halu merupakan wilayah kecamatan dengan kepadatan penduduknya yang paling jarang.

https://bandungbaratkab.bps.go.id

3.4. Kondisi Sosial dan Ekonomi Masyarakat

Berdasarkan jumlah penduduk angkatan kerja, maka jumlah penduduk yang bekerja jauh lebih banyak daripada jumlah penduduk yang menganggur.

Tabel 3.6. Jumlah Penduduk Bekerja berdasarkan Angkatan Kerja

Kegiatan Utama *Main Activity*	Jenis Kelamin/*Sex*		
	Laki-Laki *Male*	Perempuan *Female*	Jumlah *Total*
(1)	(2)	(3)	(4)
I. Angkatan Kerja/*Economically Active*	**524 508**	**225 136**	**747 644**
1. Bekerja/*Working*	456 380	199 707	656 087
2. Pengangguran Terbuka/*Unemployment*	66 128	25 429	91 557
II. Bukan Angkatan Kerja/*Economically Inactive*	**109 928**	**390 349**	**500 277**
1. Sekolah/*Attending School*	...	...	...
2. Mengurus Rumah Tangga/*Housekeeping*	...	...	...
3. Lainnya/*Others*	...	...	...
Jumlah/*Total*	**634 436**	**615 485**	**1 247 921**

Sumber : Kabupaten Bandung Barat dalam Angka tahun 2021

Berdasarkan jenis pekerjaannya, penduduk Kabupaten Bandung Barat sebagian besar memiliki usaha sendiri. Sebaran jenis pekerjaan penduduk dapat dilihat pada tabel berikut :

bappelitbangda

Tabel 3.7. Status Pekerjaan Penduduk Bandung Barat

Status Pekerjaan Utama *Main Employment Status*	Laki-Laki *Male*	Perempuan *Female*	Jumlah *Total*
(1)	(2)	(3)	(4)
Berusaha sendiri *Own account worker*	108 567	51 532	160 099
Berusaha dibantu buruh tidak tetap/buruh tidak dibayar *Employer assisted by temporary worker/ unpaid worker*	45 481	24 362	69 843
Berusaha dibantu buruh tetap/buruh dibayar *Employer assisted by permanent worker/ paid worker*	13 044	900	13 944
Buruh/Karyawan/Pegawai/*Employee*	192 100	59 778	251 878
Pekerja bebas *Casual worker*	84 369	15 743	112 559
Pekerja keluarga/tak dibayar *Family worker/unpaid worker*	12 819		17 764
Jumlah/*Total*	**192 936**	**28 190**	**160 323**

Sumber/*Source*: BPS, Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas) Agustus/*BPS-Statistics Indonesia, August National Labor Force Survey*

https://bandungbaratkab.bps.go.id

Namun demikian, menurut data BPS 2020, Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) di Kabupaten Bandung Barat tahun 2020 adalah 12,25% di atas TPT Provinsi Jawa Barat (10,46%). Jika dibandingkan dengan kabupaten/kota lain di Jawa Barat, TPT Bandung Barat termasuk tertinggi setelah Kabupaten Bogor (14,29), Kota Cimahi (13,3), dan Kota Bogor (12, 68). Tingginya TPT ini berkorelasi dengan angka kemiskinan, karena diasumsikan penduduk yang tidak bekerja maka sulit mencukupi kebutuhan-kebutuhan dirinya.

Menurut data BPS tahun 2020, jumlah penduduk miskin di Kabupaten Bandung Barat sebesar 10, 49 %. Tingkat kemiskinan di Kabupaten Bandung Barat termasuk tertinggi di Jawa Barat setelah Kota Tasikmalaya (12,97%), Kabupaten Kuningan (12,82%), Kabupaten Indramayu (12,7%), Kabupaten Majalengka (11,43%), dan Kabupaten Cirebon (11,24%). Tingkat kemiskinan

di Kabupaten Bandung Barat juga lebih tinggi daripada tingkat kemiskinan di Jawa Barat (9,89%).

Sesungguhnya angka kemiskinan di Kabupaten Bandung Barat mengalami penurunan setiap tahun, namun dengan adanya pandemi sejak tahun 2020, angka kemiskinan kembali meningkat, hal ini menunjukkan bahwa ketahanan ekonomi masyarakat Kabupaten Barat cenderung rentan terhadap perubahan lingkungan global dan nasional yang mengakibatkan depresiasi ekonomi. Peningkatan angka kemiskinan di Kabupaten Bandung Barat dapat dilihat pada grafik berikut :



Grafik 3.3 Perubahan Angka Kemiskinan di Kabupaten Bandung Barat

Sumber : Kabupaten Bandung Barat Dalam Angka Tahun 2021, BPS

3.5. Kapasitas Pemerintah

3.5.1. Kapasitas Aparatur

Jumlah aparatur pemerintah di tahun 2020 sebanyak 74251, mengalami penurunan dibandingkan tahun 2019 yang berjumlah 7942 personil. Namun

1 Jumlah personil tersebut terdiri atas 5.481 jabatan fungsional tertentu, 1284 jabatan fungsional umum, dan 660 jabatan struktural

dengan adanya rekrutmen PNS 2021, diperkirakan jumlah PNS Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2022 akan bertambah. Pada tahun 2021, Kabupaten Bandung Barat membuka formasi CPNS dan PPPK sebanyak 4.774 formasi. Dengan bertambahnya jumlah aparatur pemerintah, dapat memenuhi cakupan layanan publik yang lebih baik.

Tingkat pendidikan aparatur Pemerintah Kabupaten Bandung terbilang sangat baik, dimana jumlah aparatur yang berpendidikan jenjang sarjana (S1-S3) jauh lebih tinggi daripada aparatur dengan jenjang pendidikan sekolah menengah ke bawah. Adapun komposisi aparatur berdasarkan jenjang pendidikannya, dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 3.8. Jenjang Pendidikan Aparatur Pemerintah

Tingkat Pendidikan *Educational Level*	2020		
	Laki-laki *Male*	Perempuan *Female*	Jumlah *Total*
(1)	(2)	(3)	(4)
Sampai dengan SD *Up to Primary School*	88	38	126
SMP/Sederajat *General Vocational Junior High School*	62	10	72
SMA/Sederajat *General/Vocational Senior High School*	419	119	538
Diploma I, II/Akta I, II *Diploma I, II/Akta I, II*	97	87	184
Diploma III/Akta III/Sarjana Muda *Diploma III/Akta III/Bachelor*	100	390	490
Tingkat Sarjana/Doktor/*Ph.D* *University Graduates*	2 702	3 313	6 015
Jumlah/*Total*	**3 468**	**3 957**	**7 425**

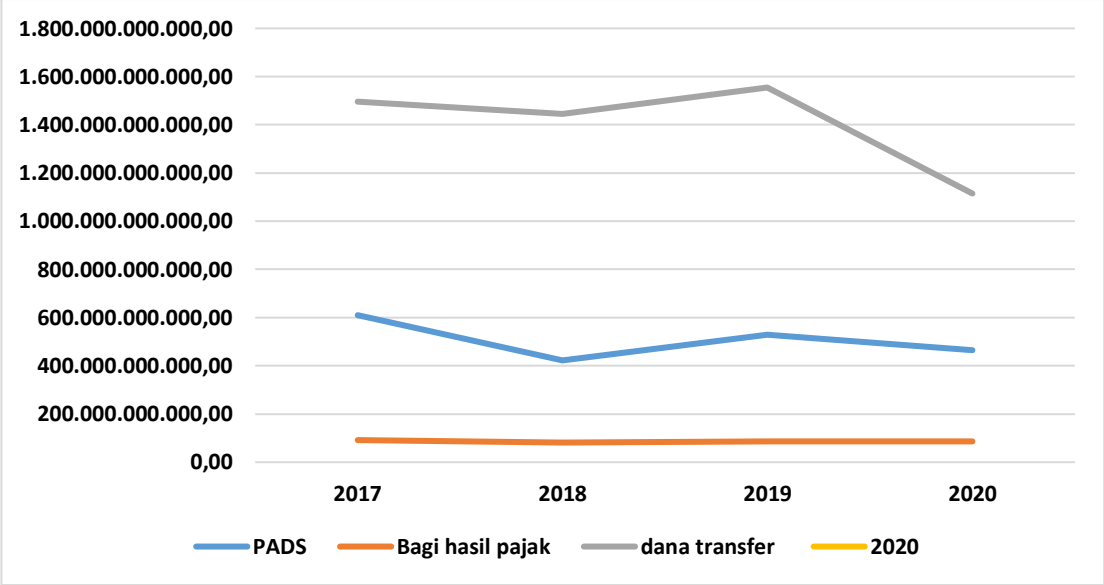
Sumber/Source: Data Kepegawaian BKPSDM

Jenjang pendidikan tersebut menunjukkan bahwa aparatur pemerintah Kabupaten Bandung barat memiliki kompetensi yang tinggi baik untuk perencanaan, pelaksanaan tugas-tugas, maupun melakukan evaluasi kinerjanya dengan lebih baik sehingga kualitas layanan publik pun akan lebih baik.

https://bandungbaratkab.bps.go.id

3.5.2. Kapasitas Keuangan Daerah

Berdasarkan kemampuan keuangan daerah, perolehan pendapatan daerah baik Pendapatan Asli Daerah Sendiri (PADS), Bagi hasil pajak, dan lain-lain pendapatan yang sah dari tahun 2017-2020 mengalami fluktuasi, terkait pandemi sejak tahun 2020 PAD Bandung Barat mengalami penurunan. Adapun pendapatan daerah Kabupaten Bandung Barat tahun 2017-2020 dapat dilihat pada grafik berikut :



Grafik 3.4. Perbandingan PAD dengan Bagi Hasil Pajak dan Dana Transfer Kabupaten Bandung Barat

Sumber : Kabupaten Bandung Barat dalam Angka tahun 2021 (diolah)

Berdasarkan grafik di atas, kemampuan keuangan Bandung Barat masih rendah, karena dana transfer yang bersumber dari APBN jauh lebih tinggi dibandingkan perolehan PADS. Pada tahun 2020, rasio perolehan PAD Bandung Barat sebesar Rp464.808.559.257, dibandingkan dengan total pendapatan daerah (Rp2.334.811.792.632) adalah 19,9%. Berdasarkan rasio tersebut, dapat dikatakan derajat kemampuan keuangan daerah termasuk kurang. Dari

sisi kemampuan keuangan daerah, sektor pajak memberikan kontribusi terbesar terhadap pendapatan daerah Kabupaten Bandung Barat.

Potensi ekonomi daerah dapat dilihat dari Produk Domestik Regional Bruto (PDRB). Berdasarkan data dari Kabupaten Bandung Barat dalam Angka Tahun 2021, laju pertumbuhan ekonomi Kabupaten Bandung Barat mengalami penurunan yang sangat tajam hingga menmbus angka minus 2,41. Penurunan laju pertumbuhan ekonomi tersebut akibat pandemi yang menyerang seluruh wilayah Indonesia, tidak terkecuali Kabupaten Bandung Barat. Adapun menurut data PDRB tahun 2020, industri pengolahan memberikan kontribusi terbesar bagi pertumbuhan ekonomi di Bandung Barat. Urutan kedua adalah lapangan usaha di sektor Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan, dan lapangan usaha yang memberikan kontribusi terbesar ketiga adalah perdagangan besar dan eceran. Meskipun Kabupaten Bandung Barat memiliki keunggulan pariwisata karena keindahan alamnya yang memiliki nilai ekonomi yang tinggi, namun sektor akomodasi dan makan minum tidak memberikan kontribusi yang besar pada perekonomian Bandung Barat. Padahal, Bandung Barat banyak berdiri hotel, resort, dan restoran, namun nampaknya keberadaannya tidak berdampak signifikan bagi pertumbuhan ekonomi maupun kesejahteraan masyarakat. Meskipun di saat pandemi sektor ini tidak banyak terganggu, bahkan cenderung stabil.

bappelitbangda

Tabel 3.9. Produk Domestik Regional Bruto (PDRB)
Kabupaten Bandung Barat

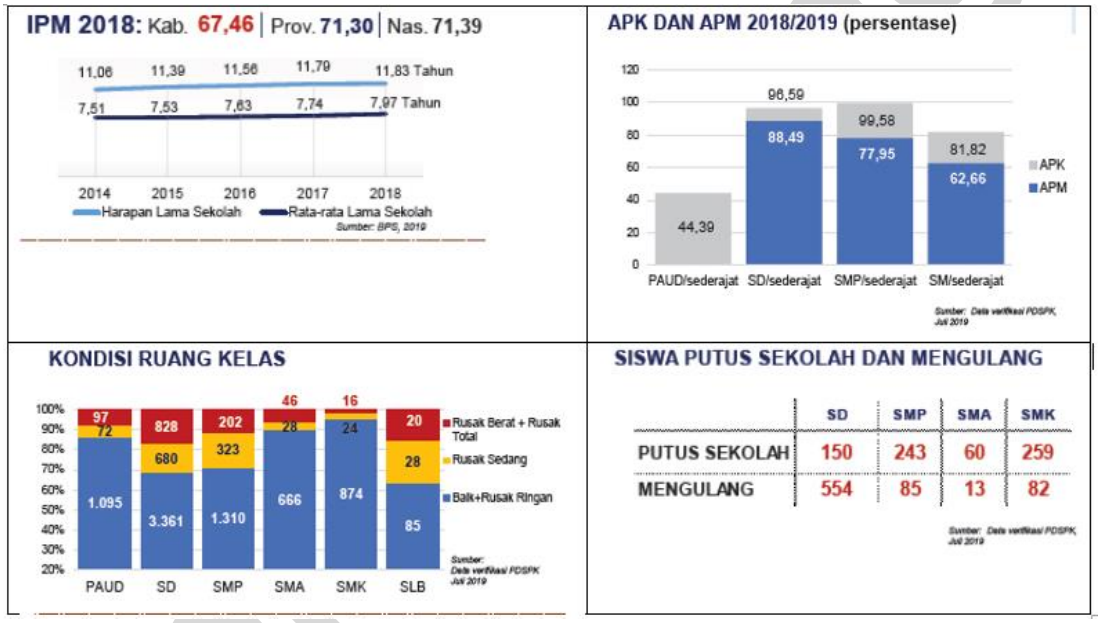
Lapangan Usaha/*Industry*		2016	2017	2018	2019	2020
(1)		(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
A	Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan/*Agriculture, Forestry, and Fishing*	5 187.60	5 442.75	5 895.30	6 325.51	6 174,47
B	Pertambangan dan Penggalian/*Mining and Quarrying*	450.51	459.93	473.24	476.90	476,31
C	Industri Pengolahan/ *Manufacturing*	14 563.50	15 860.74	17 505.32	18 853.41	18 753,08
D	Pengadaan Listrik dan Gas/ *Electricity and Gas*	271.41	318.86	354.04	390.49	375,83
E	Pengadaan Air; Pengelolaan Sampah, Limbah, dan Daur Ulang/*Water Supply; Sewerage, Waste Management, and Remediation Activities*	13.86	14.98	16.78	17.77	19,68
F	Konstruksi/*Construction*	2 847.88	3 138.91	3 305.39	3 613.70	3 421,28
G	Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepeda Motor/*Wholesale and Retail Trade; Repair of Motor Vehicles and Motorcycles*	5 220.81	5 620.67	6 010.72	6 404.98	5 990,22
H	Transportasi dan Pergudangan/ *Transportation and Storage*	1 994.26	2 161.82	2 325.18	2 503.97	2 436,30
I	Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum/*Accommodation and Food Service Activities*	1 769.27	1 980.16	2 217.51	2 436.39	2 401,85
J	Informasi dan Komunikasi/ *Information and Communication*	641.27	712.19	746.82	786.48	999,36
K	Jasa Keuangan dan Asuransi/ *Financial and Insurance Activities*	312.74	346.87	381.60	414 19	418,93
L	Real Estat/*Real Estate Activities*	632.12	691.45	773.51	853.13	855,11
M,N	Jasa Perusahaan/*Business Activities*	158.58	174.93	194.90	212.59	192,79
O	Administrasi Pemerintahan, Pertahanan, dan Jaminan Sosial Wajib/*Public Administration and Defence; Compulsory Social Security*	1 143.75	1 203.95	1 279.81	1 365.49	1 312,15
P	Jasa Pendidikan/*Education*	1 269.21	1 435.51	1 616.54	1 742.81	1 891,90
Q	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial/*Human Health and Social Work Activities*	183.03	210.30	234.66	259.84	258,02
R,S,T,U	Jasa Lainnya/*Other Services Activities*	383.39	430.30	476.30	522.36	501,60
	Produk Domestik Regional Bruto/*Gross Regional Domestic Product*	37 043.25	40 204.39	43 807.70	47 180.08	46 478,90

Sumber : Kabupaten Bandung Barat dalam Angka Tahun 2021

3.6. Layanan Dasar

3.6.1. Layanan Pendidikan

Berdasarkan Neraca Pendidikan Daerah 2019, Indeks Pembangunan Manusia Kabupaten Bandung Barat adalah 67,46, lebih rendah daripada IPM Jawa Barat (71,30) dan IPM Nasional (71,39). Harapan lama sekolah dan Rata-Rata Lama sekolah (RLS) setiap tahun mengalami peningkatan meskipun tidak signifikan. Angka partisipasi pendisikan baik APK maupun APM masih rendah terutama di jenjang pendidikan menengah atas. Meskipun sarana prasarana pendidikan dalam kondisi baik, namun angka putus sekolah di SMP dan SMK terbilang sangat tinggi. Data-data di atas dapat dilihat pada gambar berikut ini:

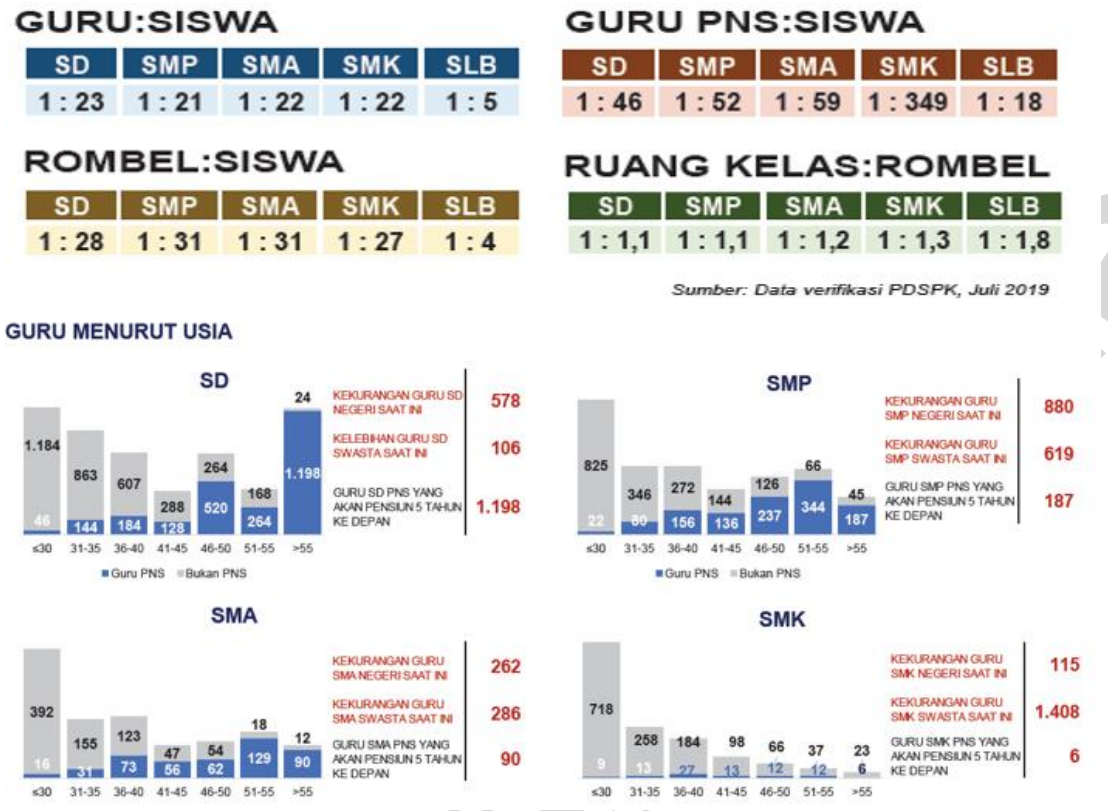


Gambar 3.2. Data Pendidikan di Kabupaten Bandung Barat

Sumber : Neraca Pendidikan Daerah, Kemendikbud 2019

Layanan pendidikan di Kabupaten Bandung Barat sesungguhnya sudah cukup memadai, jika dilihat dari rasio jumlah murid terhadap tenaga pendidik dan jumlah ruang kelas, sesungguhnya peserta didik dapat mengenyam

pendidikan dengan nyaman. Data rasio tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3.3. Rasio Pendidikan di Kabupaten Bandung Barat

Sumber : Neraca Pendidikan Daerah, Kemendikbud 2019

Berdasarkan rasio pendidikan seperti terlihat pada gambar di atas, maka layanan pendidikan di Kabupaten Bandung Barat sudah sesuai standar pendidikan nasional. Menurut Sistem Pendidikan Nasional Standar, rasio guru terhadap murid SD adalah 20-28 peserta didik, untuk SMP adalah 20-36 peserta didik, SMA adalah 20-36 peserta didik dan SMK adalah 15-36 peserta didik. Jika dilihat dari gambar di atas menunjukkan bahwa rasio murid dan guru di Kabupaten Bandung Barat telah sesuai standar. Begitu pula dengan rasio rombongan belajar di Kabupaten Bandung Barat juga sudah sesuai standar. Adapun standar rombongan belajar dalam sistem pendidikan di Indonesia dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.10. Standar Rombongan Belajar dalam Sistem Pendidikan Nasional

No.	Satuan Pendidikan	Jumlah Rombongan Belajar	Jumlah Maksimum Peserta Didik per Rombongan Belajar
1	SD/MI	6-24	28
2	SMP/MTs	3-33	32
3	SMA/MA	3-36	36
4	SMK	3-72	36
5	SDLB	6	5
6	SMPLB	3	8
7	SMALB	3	8

Sumber : Pasal 26, Permendikbud Nomor 17 Tahun 2020

Meskipun rasio guru terhadap jumlah siswa sudah memenuhi syarat, namun Kabupaten Bandung Barat dinilai masih kekurangan jumlah guru di semua jenjang pendidikan dasar hingga pendidikan menengah atas. Selain itu, dalam 5 tahun kedepan, banyak guru PNS terutama di SD akan memasuki masa pensiun. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap layanan pendidikan di Bandung Barat.

3.6.2. Layanan Kesehatan

Mengingat luas wilayah, dan kondisi geografi, maka Pemerintah Kabuopaten Bandung Barat menyediakan fasilitas kesehatan termasuk tenaga medis untuk melayani masyarakat. Jumlah fasilitas kesehatan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.11. Jumlah Fasilitas Kesehatan di Kabupaten Bandung Barat

No	Kecamatan	Rumah Sakit	RS Bersalin	Poli klinik	Puskesmas	Pustu	Apotek
1	Batu Jajar			4	1		3
2	Cihampelas			3	2	3	5

bappelitbang

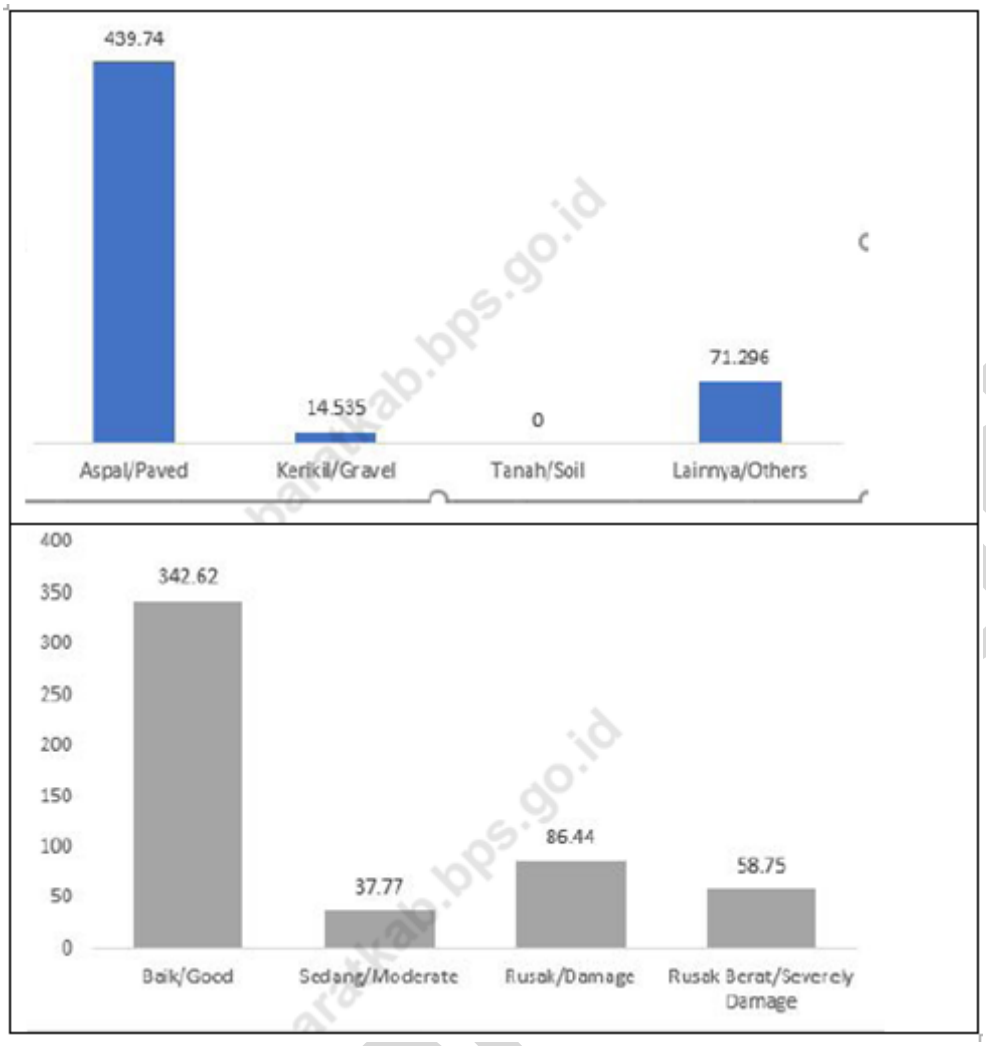
3	Cikalong Wetan	1		5	2	1	6
4	Cililin	1		3	2	4	5
5	Lembang	1	2	9	4	4	8
6	Ngamprah	1		5	3	4	5
7	Padalarang	4	1	8	3	2	7
8	Rongga				1	6	1
9	Cipatat			2	3	3	3
10	Saguling				1		-
11	Cisarua	1		4	1	3	3
12	Parongpong			6	2	3	5
13	Sindangkerta			1	2	5	3
14	Gunung Halu			3	1	4	2
15	Cipongkor				2	1	2
16	Cipendeuy			2	2	4	4

Sumber : Kabupaten Bandung Barat dalam Angka Tahun 2021

3.6.3. Ketersediaan Infrastruktur Jalan

Infrastruktur jalan yang ada di Kabupaten Bandung Barat seluruh sepanjang 525.571 km. Sebagian besar panjang jalan di Kabupaten Bandung Barat adalah aspal dengan kondisi baik. Data jalan tersebut dapat dilihat pada grafik berikut :

bappelitbangda



Grafik 3.5. Kondisi Jalan di Kabupaten Bandung Barat

Sumber : Kabupaten Bandung Barat dalam Angka tahun 2021

bappeda

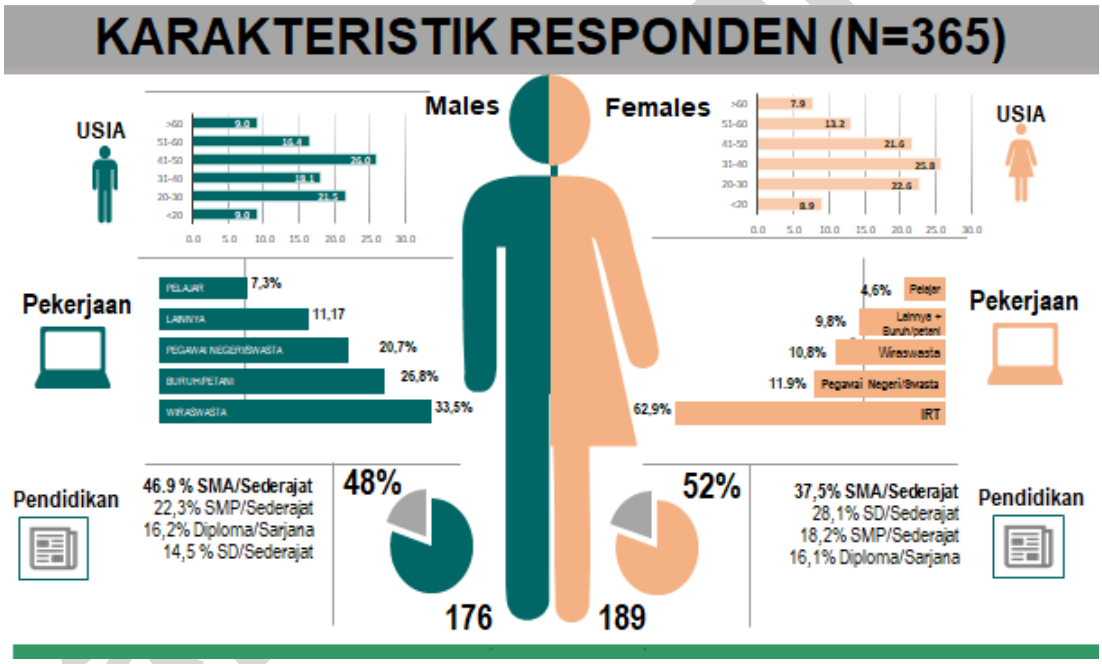
BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Karakteristik Responden

Penelitian jajak pendapat tentang kepuasan publik terhadap Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam memberikan layanan publik, melibatkan 369 responden dengan komposisi 60 % di wilayah urban/perkotaan (264 responden) dan 40% di wilayah rural/perdesaan (90 responden). Namun pada hasil jajak pendapat ini, ditemukan 4 responden dari kecamatan yang tidak termasuk kecamatan sampel. Dengan demikian total jumlah responden pada penelitian ini menjadi 365 responden.



Gambar 4.1. Karakteristik Responden

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Dari seluruh responden yang terlibat dalam jajak pendapat ini, 52% (192 orang) berjenis kelamin perempuan dan 48% (179 responden) berjenis kelamin laki-laki. Usia responden beragam, berdasarkan gambar di atas,

responden dengan usia 31-40 tahun mendominasi total jumlah responden perempuan, sedangkan untuk responden laki-laki, didominasi oleh responden dengan usia 41-50 tahun. Adapun berdasarkan jenis pekerjaan, responden laki-laki sebagian besar bekerja sebagai wirausaha, sedangkan responden perempuan sebagian besar adalah ibu rumah tangga. Adapun dari tingkat pendidikan, baik laki-laki maupun perempuan sebagian besar berpendidikan SMA/Sederajat.

Adapun sebaran wilayah desa dari kecamatan terpilih yang menjadi domisili responden, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1. Sebaran Responden berdasarkan Domisili di Desa dan Kecamatan

No	Kecamatan	Karakteristik	Nama Desa Domisili Responden
1	LEMBANG	Urban	• Cibodas • Cikole • Gudang Kahuripan • Jayagiri • Kayu Ambon • Mekarwangi • Lembang • Langensari • Pagerwangi • Sukajaya • Sunten jaya
2	Cikalong Wetan	Urban	• Ciptagumati • Cikalong • Rende
3	Ngamprah	Urban	• Cilame • Ngamprah • Sukatani • Tani Mulya
4	Padalarang	Urban	• Kertajaya • Kertamulya • Padalarang

bappelitbangda

			• Laksana Mekar • Cipendeuy • Ciburuy
5	Cililin	Urban	• Batu Layang • Budiharja • Cililin • Karang Anyar • Karang Tanjung • Mukapayung • Nanggerang
6	Batu Jajar	Urban	• Batu Jajar Timur • Cangkorah • Giri Asih • Pangauban
7	Parongpong	Rural	• Cihideung • Karyawangi • Sariwangi
8	Cipendeuy	Rural	• Cipendeuy • Ciroyom Hilir • Jatimekar • Nanggeleng • Nyenang • Sukahaji
9	Gunung Halu	Rural	• Buni Jaya • Sindangjaya • Sirnajaya • Taman Jaya
10	Saguling	Rural	• Cikande

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

4.1.2. Hasil Jajak Pendapat tentang Kepuasan Layanan Publik di Bandung Barat

Jajak pendapat ini memberikan 36 pertanyaan2 kepada responden dengan penilaian kepuasan pada skala 1-6, yaitu :

2 Terdiri atas 35 pertanyaan tentang kepuasan publik terhadap layanan dan kinerja Pemda KBB, dan 1 pertanyaan (tidak berkaitan dengan penilaian pelayanan) yaitu pertanyaan tentang faktor-faktor pernghambat masyarakat untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi

bappelitbangda

- Sangat Puas = skor 6
- Puas = skor 5
- Cukup Puas = skor 4
- Kurang Puas = skor 3
- Tidak Puas = skor 2
- Sangat Tidak Puas = skor 1
- Tidak Tahu/Tidak Menjawab = skor 0

Dari penilaian kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Kabupaten Bandung Barat, dikelompok pada 3 (tiga) kategori, yaitu Puas, Tidak Puas, dan Tidak Tahu. Ketiga kategori tersebut, didasarkan pada jawaban berikut :

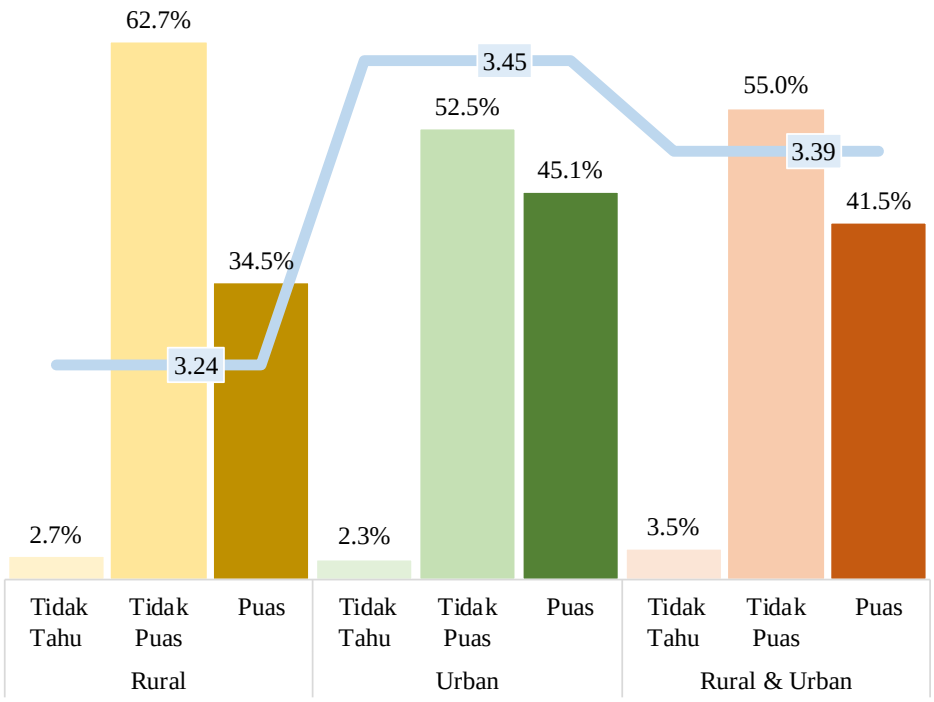


Dari hasil jajak pendapat diperoleh jawaban responden sebagai berikut:

bappeda

4.1.2.1. Penilaian Kepuasan Masyarakat Terhadap Upaya Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam bidang Sosial (Penanggulangan Kemiskinan)

Pada dimensi ini, terdapat 3 (tiga) pertanyaan yaitu Kepuasan terhadap Akurasi Pendataan Masyarakat Miskin, Kepuasan terhadap Kinerja Pemerintah Desa dalam Pembaharuan Data Masyarakat Miskin, dan Kepuasan terhadap Kinerja Pemerintah dalam Penanganan Kemiskinan. Hasil penilaian masyaraka dapat dilihat pada grafik berikut



Grafik 4.1. Kepuasan Masyarakat terhadap Pendataan Masyarakat Miskin di Kabupaten Bandung Barat

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

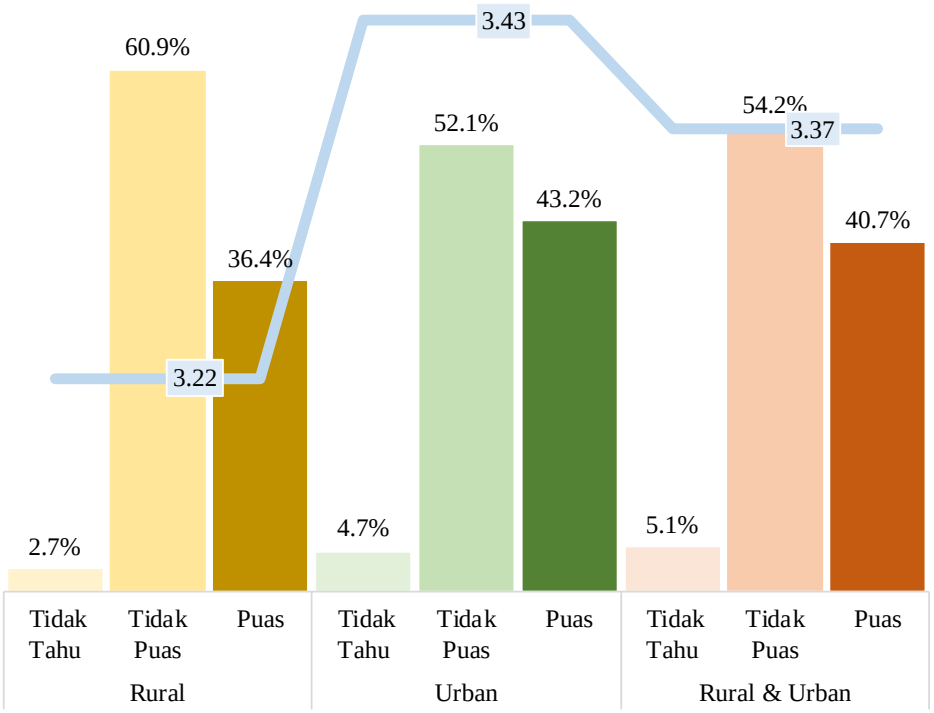
Berdasarkan jajak pendapat, baik kepuasan pada masyarakat rural (3,24) lebih rendah dari pada masyarakat di wilayah urban (3,45). Dengan penilaian secara keseluruhan bahwa sebagian besar masyarakat baik di wilayah urban maupun rural **kurang puas** terhadap pendataan masyarakat miskin,

(indeks penilaian kepuasan sebesar 3,39). Adapun pendapat masyarakat mengenai kinerja pendataan masyarakat miskin tersebut, sebagai berikut :

1. Masyarakat kurang puas karena yang mendapatkan bantuan sosial (bansos) hanya orang-orang tertentu saja.
2. Masyarakat kurang puas karena yang mendapatkan bansos biasanya kerabat atau kenal dekat dengan perangkat desa, RT/RW dan kader.
3. Masyarakat kurang puas karena hanya mendapatkan salah satu jenis bansos meskipun mereka merasa memenuhi semua kriteria (PKH, BPNT, dan UMKM)
4. Masyarakat kurang puas yang mana orang yang sudah meninggal dunia dan pindah alamat, tapi masih mendapat bansos.
5. Masyarakat kurang puas karena ada penerima bansos yang tidak sesuai kriteria (baru menikah, memiliki kendaraan dan memiliki usaha malah ada yang mendapatkan bansos)

Sedangkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa dalam pembaharuan data masyarakat miskin juga terbilang masih rendah.

bappelitbangda



Grafik 4.2. Kepuasan terhadap Kinerja Pemerintah Desa dalam Pembaharuan Data Masyarakat Miskin

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Berdasarkan jajak pendapat, kepuasan pada masyarakat rural (3,22) lebih rendah dari pada kepuasan masyarakat di wilayah urban (3,43). Dengan penilaian secara keseluruhan bahwa sebagian besar masyarakat baik di wilayah urban maupun rural **kurang puas** terhadap kinerja pemerintah desa dalam pembaharuan data masyarakat miskin (indeks penilaian kepuasan sebesar 3,38). Adapun pendapat masyarakat mengenai kinerja pemerintah desa dalam pembaharuan data masyarakat miskin tersebut, adalah sebagai berikut :

- Masyarakat merasa tidak dilibatkan dalam musyawarah desa untuk pembaharuan data masyarakat miskin, karena didominasi oleh kelompok elit desa (pemerintah desa dan kader).
- Perangkat dan kepala desa sudah menunjukkan perhatian, tetapi RT/RW dan kader kurang aktif dalam memperbaharui data masyarakat yang benar-benar membutuhkan.

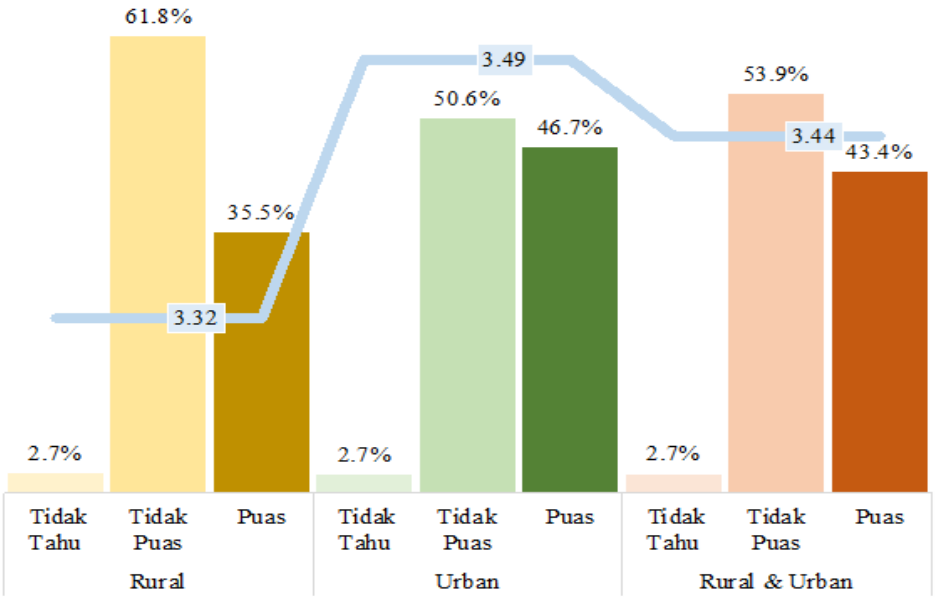
bappelitbang

- Masyarakat membutuhkan transparansi terkait kriteria dan daftar masyarakat yang menerima bansos.

Kepuasan masyarakat mengenai layanan pemerintah Bandung Barat dalam penanganan kemiskinan juga terbilang masih rendah. Dengan skor penilaian 3,44 menunjukkan bahwa masyarakat **kurang puas** terhadap layanan pemerintah Bandung Barat terhadap masyarakat miskin. Kepuasan masyarakat pada daerah rural dengan skor 3.32 lebih rendah daripada masyarakat di wilayah urban atau perkotaan dengan skor 3,49. Adapun pendapat masyarakat mengenai kinerja pendataan masyarakat miskin tersebut, sebagai berikut :

- Masyarakat menilai pemerintah sudah cukup memperhatikan masyarakat miskin, baik di tingkat pusat, bantuan gubernur, dan bupati.
- Masyarakat mengeluhkan bantuan mereka "lenyap" tanpa ada penjelasan. Lenyap maksudnya, mereka masuk dalam daftar dan pernah mendapatkan bansos, hanya saja beberapa bulan terakhir, tidak mendapatkan bantuan lagi.
- Masyarakat menyadari bantuan yang terkadang telat diterima karena kendala geografis (lokasi yang jauh dan kondisi Jalan yang buruk)

bappelitbangda



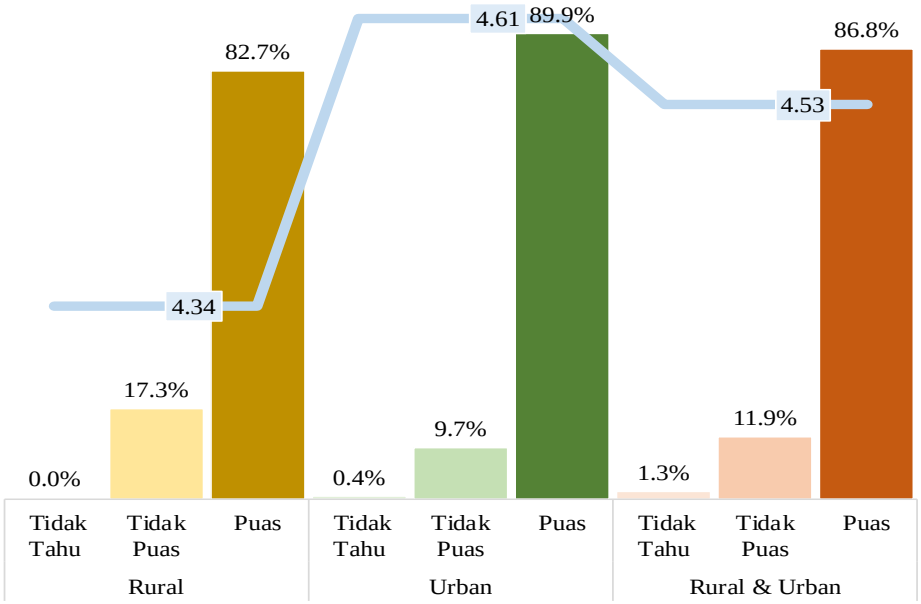
Grafik 4.3. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Masyarakat Miskin

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

4.1.2.2. Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pendidikan

Pada dimensi ini, terdapat 7 (tujuh) pertanyaan yang diajukan yaitu aksesisbilitas fasilitas pendidikan dasar (SD dan SMP), mutu guru SD, mutu guru SMP, Kualitas Bangunan SD, Kualitas Bangunan SMP, kesediaan masyarakat melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi dan faktor penghambat masyarakat untuk melanjutkan pendidikan. Hasil jajak pendapat menunjukkan hal berikut.

bappelitbangda



Grafik 4.4. Kepuasan Masyarakat terhadap Aksesibilitas Fasilitas Pendidikan

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

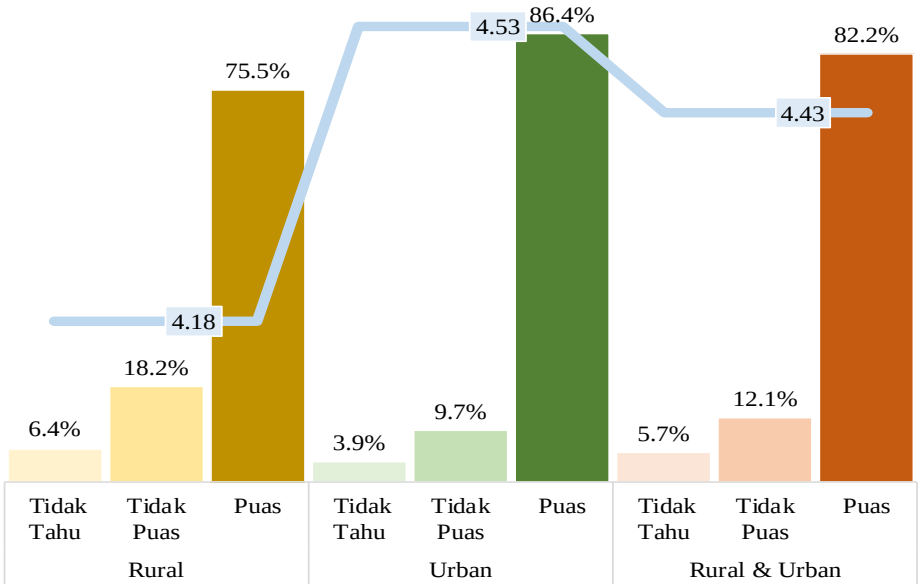
Berdasarkan jajak pendapat, baik masyarakat di wilayah rural maupun urban dengan skor 4,53 merasa **puas** terhadap aksesibilitas fasilitas pendidikan SD maupun SMP. Dari penilaian secara umum tersebut, kepuasan masyarakat rural dengan skor 4,34 lebih rendah dari pada masyarakat di wilayah urban (4,61). Masyarakat rural merasa cukup puas, sedangkan masyarakat urban sudah merasa puas dengan aksesibilitas fasilitas pendidikan baik SD maupun SMP. Gap ini menunjukkan bahwa fasilitas pendidikan di wilayah urban lebih mudah diakses daripada di wilayah rural (perdesaan). Adapun pendapat masyarakat mengenai aksesibilitas fasilitas pendidikan tersebut, adalah sebagai berikut :

1. Masyarakat menilai akses pendidikan cukup terjangkau
2. Meskipun sekolah agak jauh, masyarakat sadar sekolah tidak bisa serta merta dibangun di wilayah pemukiman yang tidak terlalu padat

bappelitbangda

3. Masyarakat tetap bisa mengakses sekolah negeri (SD dan SMP), meskipun jauh tapi tidak terhambat oleh sistem Zonasi
5. Masalah aksesibilitas fasilitas pendidikan dihadapi pada jenjang pendidikan SMA, karena jumlah SMA di Bandung Barat masih terbatas, sehingga tidak sedikit masyarakat terpaksa mendaftarkan anaknya di luar zonasi

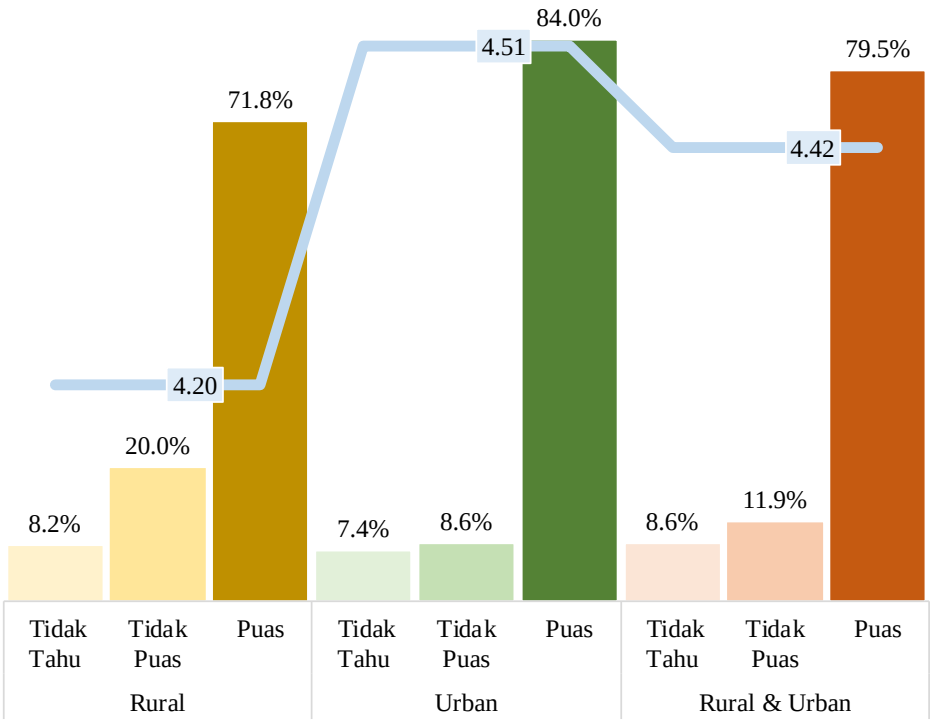
Penilaian masyarakat terhadap mutu guru SD maupun SMP juga relatif tidak ada masalah. Sebagian besar masyarakat baik di wilayah urban maupun rural merasa **puas** terhadap mutu guru SD (4,43) dan mutu guru SMP (4,42). Namun seperti penilaian lainnya, penilaian kepuasan terhadap mutu guru SMP dan SD bagi masyarakat rural lebih rendah daripada kepuasan masyarakat di wilayah urban. Masyarakat rural menilai cukup puas terhadap mutu guru SD dengan skor 4,18 sedangkan masyarakat urban merasa puas dengan memberikan penilaian kepuasan dengan skor 4,53.



Grafik 4.5. Kepuasan Masyarakat terhadap Mutu Guru Sekolah Dasar (SD)

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

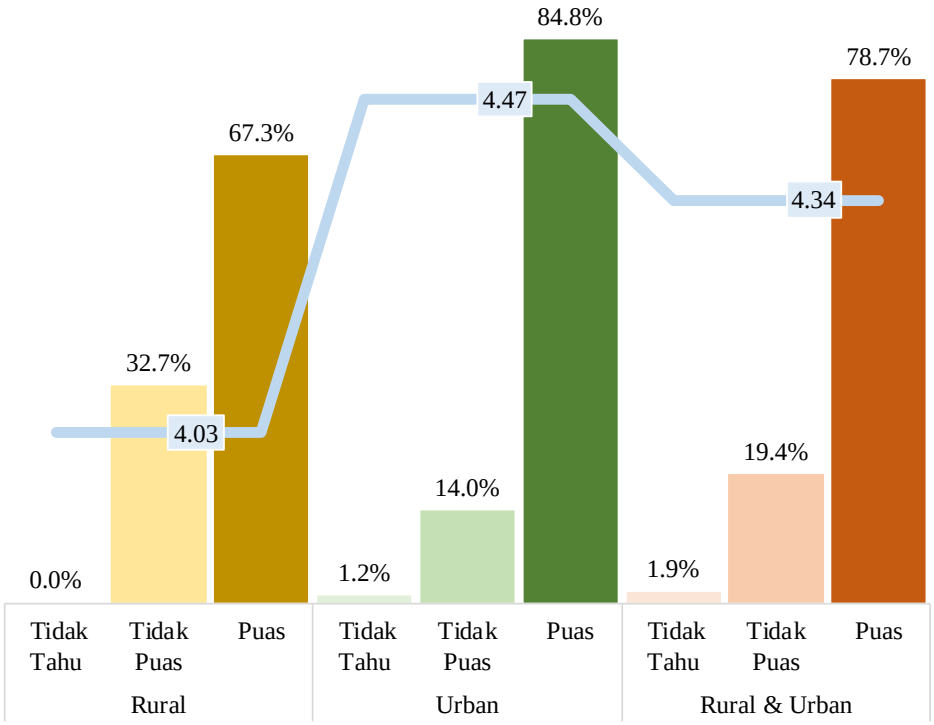
Penilaian kepuasan terhadap mutu guru SMP secara keseluruhan, masyarakat di wilayah rural dan urban menilai **puas** terhadap mutu guru SMP. kepuasan masyarakat di wilayah rural lebih rendah (dengan skor 4,20 atau cukup puas) daripada penilaian masyarakat di wilayah urban yang sebagian besar sudah merasa puas dengan memberikan penilaian dengan skor 4,51.



Grafik 4.6. Kepuasan Masyarakat terhadap Mutu Guru SMP

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Adapun penilaian masyarakat terhadap kualitas bangunan SD dan sarana prasarana lainnya penunjang pendidikan mendapatkan skor 4,35 artinya masyarakat rural maupun urban merasa **puas** terhadap kualitas bangunan SD dan sarana prasarana penunjang lainnya. Sebagaimana terlihat pada grafik berikut.



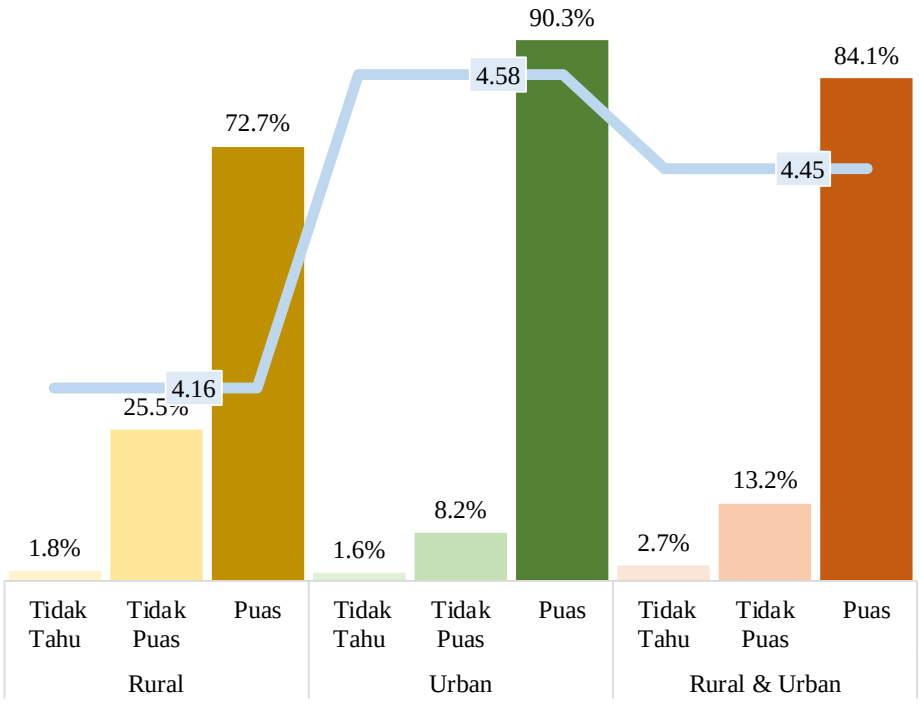
Grafik 4.7. Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Bangunan SD

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Mengenai kualitas bangunan SD, kepuasan masyarakat di wilayah rural memang lebih rendah daripada kepuasan masyarakat di wilayah urban. Meskipun masyarakat rural maupun urban merasa sudah cukup puas dengan kualitas bangunan dan sarana prasarana pendidikan, namun masyarakat rural memberikan penilaian lebih rendah dengan skor 4,03, dibandingkan masyarakat urban yang memberikan nilai dengan skor 4,47.

Begitupula halnya dengan penilaian kepuasan terhadap kualitas bangunan SMP. Masyarakat rural merasa cukup puas dengan memberikan penilaian dengan skor 4,16 lebih rendah daripada penilaian masyarakat urban yang memberikan nilai puas dengan skor 4,58. Namun secara keseluruhan, baik rural maupun urban, sebagian besar masyarakat merasa **puas** dengan kualitas bangunan dan sarana prasarana penunjang pada SMP. Penilaian ini dengan skor 4,45.

bappelitbe



Grafik 4.8. Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Bangunan SMP

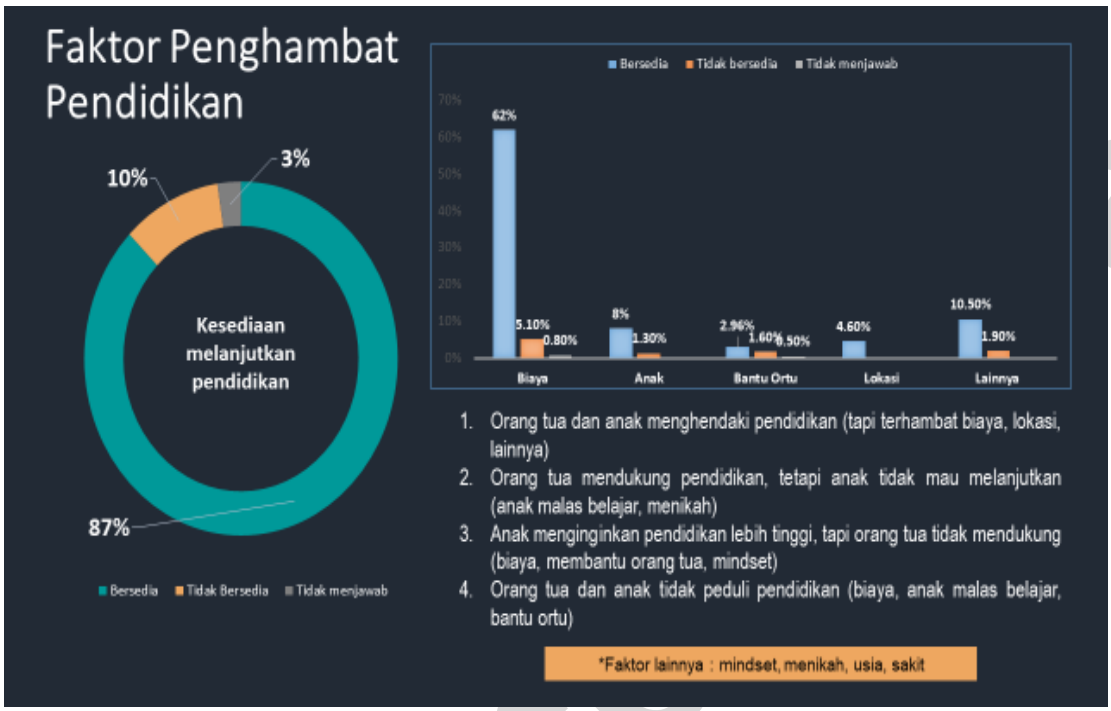
Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Adapun penilaian masyarakat mengenai aksesibilitas fasilitas pendidikan tersebut, adalah sebagai berikut :

- Masyarakat menilai bangunan sekolah kondisinya banyak yang bagus
- Masyarakat mengeluhkan sarana HP yang dimiliki tidak memadai untuk menunjang pendidikan daring di masa pandemi.
- Pendidikan daring membuat anak menjadi malas, sehari-hari menghabiskan waktu bermain maupun memainkan gawainya (*gadget)*
- Anak-anak ke sekolah hanya untuk mengambil tugas, namun yang mengerjakan bukan siswa tetapi orang tua.
- Di Kecamatan Cipongkor, ada bangunan sekolah (SDN Giri Mukti) yang sudah lama ditinggalkan tanpa perhatian pemerintah Bandung Barat, dan kondisinya kini sangat memprihatinkan.

bappelitbang

Mengenai kesediaan masyarakat melanjutkan pendidikan, sebagian besar menjawab bersedia melanjutkan pendidikan (89%), 10% tidak bersedia, dan 1% tidak menjawab.



Grafik 4.9. Kesediaan Masyarakat Melanjutkan Pendidikan dan Faktor-Faktor Penghambatnya

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Meskipun sebagian besar masyarakat bersedia melanjutkan pendidikan, namun terdapat faktor-faktor yang menghambat, yaitu faktor biaya (62%), dari faktor dalam diri anak (8%), membantu orang tua (2,96%), lokasi (4,6%), dan faktor lainnya (10,50%). Terdapat 4 (empat) kondisi dari sikap masyarakat, yaitu:

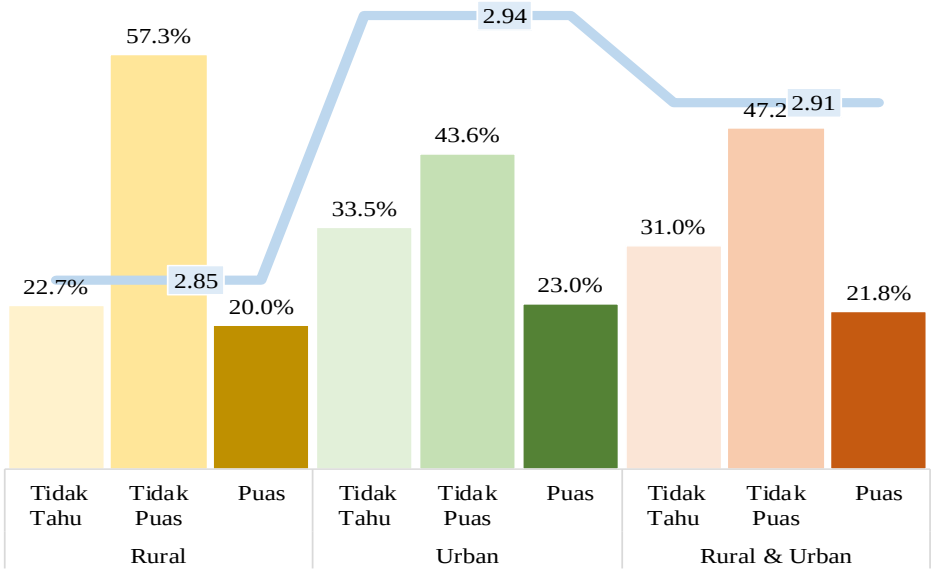
- Orang tua dan anak bersedia melanjutkan pendidikan namun terhambat faktor biaya, lokasi, dan faktor lainnya.
- Orang tua mendukung anak untuk melanjutkan pendidikan, tetapi anak tidak mau karena malas belajar dan keinginan untuk segera menikah.

bappelitbangda

- Anak menginginkan pendidikan yang lebih tinggi, tapi orang tua tidak mendukung karena mahalnya biaya pendidikan, menyarankan untuk membantu orang tua daripada lanjut sekolah, dan adanya *mindset* terutama bagi siswa perempuan yang dianggap tidak perlu sekolah tinggi, maupun *mindset* orang miskin tidak perlu memiliki cita-cita tinggi sehingga memaksakan diri untuk melanjutkan pendidikan, jadi daripada sekolah lebih baik membantu orang tua mencari nafkah.
- Baik orang tua maupun anak memang tidak tertarik untuk melanjutkan pendidikan selain karena biaya yang mahal, karena anak juga malas belajar, atau membantu orang tua bekerja jauh lebih penting daripada melanjutkan pendidikan.
- Adapun faktor lainnya yang menghambat, diantaranya karena *mindset* dan kondisi kesehatan anak yang tidak mendukung untuk melanjutkan pendidikan.

Pada jajak pendapat kali ini, ditambahkan pertanyaan yang berkaitan upaya peningkatan literasi dan minat baca masyarakat melalui layanan perpustakaan daerah. Sebenarnya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah sudah menyiapkan sarana perpustakaan desa. Kurang lebih terdapat 78 desa yang sudah dibina, namun bertepatan dengan pandemi, perpustakaan desa tidak dapat diakses akibat pembatasan sosial dan kegiatan masyarakat. Dari hasil jajak pendapat, baik masyarakat rural maupun urban merasa **kurang puas** terhadap layanan perpustakaan yang ada (2,91). Kepuasan masyarakat rural lebih rendah dengan skor 2,85 sedangkan masyarakat urban memberikan penilaian dengan skor 2,94. Grafik di bawah ini menunjukkan kepuasan masyarakat di wilayah rural lebih rendah daripada urban. Hal ini bisa jadi disebabkan karena akses masyarakat urban terhadap media literasi jauh lebih besar daripada masyarakat di wilayah rural.

bappeltbangda



Grafik 4.10. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Perpustakaan Daerah

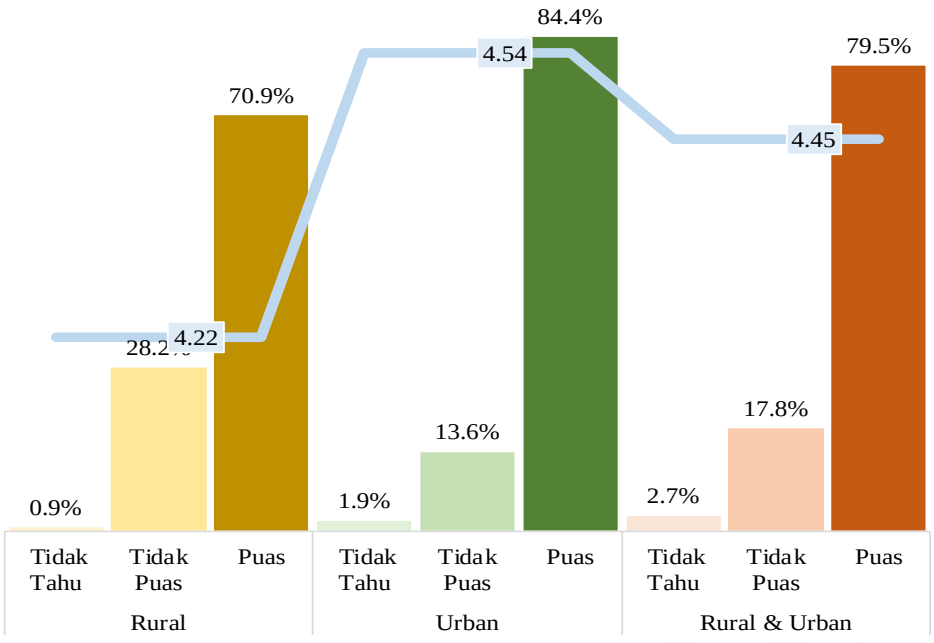
Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Harapan masyarakat, Pemerintah Kabupaten Bandung Barat perpustakaan yang tersedia di tiap2 desa atau kecamatan, dapat menyediakan buku-buku pelajaran, buku bacaan yang menarik, maupun buku ketrampilan yang bermanfaat untuk masyarakat (seperti buku pertanian, peternakan, kerajianan, buku-buku keagamaan, dan lain-lain).

4.1.2.3. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kesehatan

Terkait layanan kesehatan, jajak pendapat kali ini, responden diberikan 3 (tiga) pertanyaan yaitu tentang keterjangkauan layanan kesehatan, ketersediaan tenaga kesehatan, serta pelayanan kesehatan bagi masyarakat di masa pandemi.

bappelitbangda

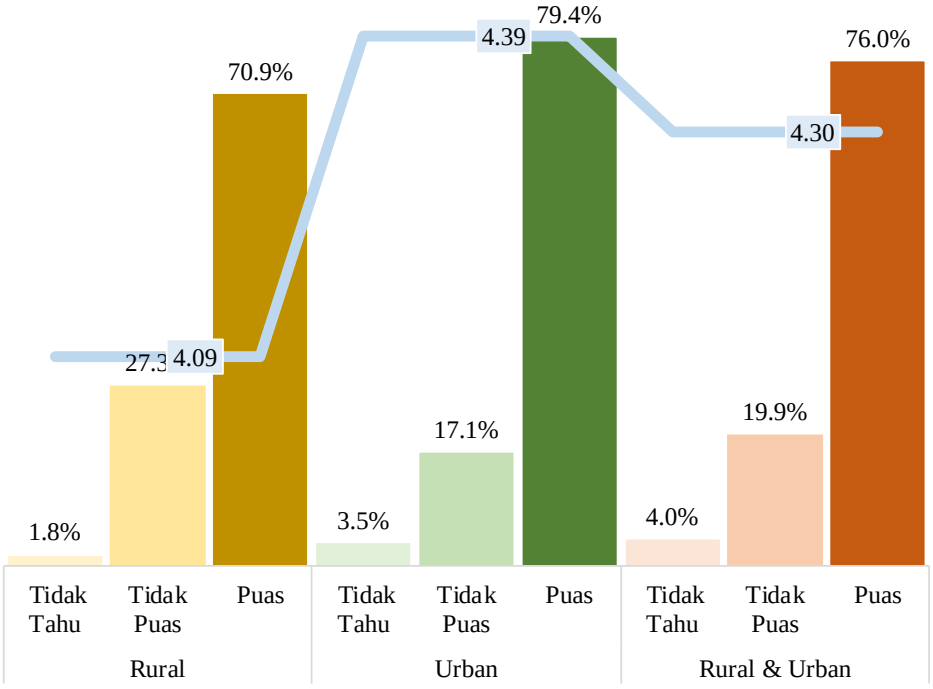


Grafik 4.11. Kepuasan Masyarakat terhadap Keterjangkauan Layanan Kesehatan

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Untuk keterjangkauan layanan kesehatan, sebagian besar masyarakat baik diwilayah rural maupun urban merasa sudah **puas** (skor 4,45) terhadap aksesibilitas dan sarana layanan kesehatan yang tersedia. Namun kepuasan masyarakat rural lebih rendah (dengan skor 4,22 atau hanya merasa cukup puas), dibandingkan dengan masyarakat urban (skor 4,54) yang sudah merasa puas. Hal ini, bisa jadi disebabkan karena wilayah rural umumnya secara geografis sangat luas namun penduduknya relatif jarang, sehingga fasilitas kesehatan dirasakan masih sulit diakses bagi masyarakat rural.

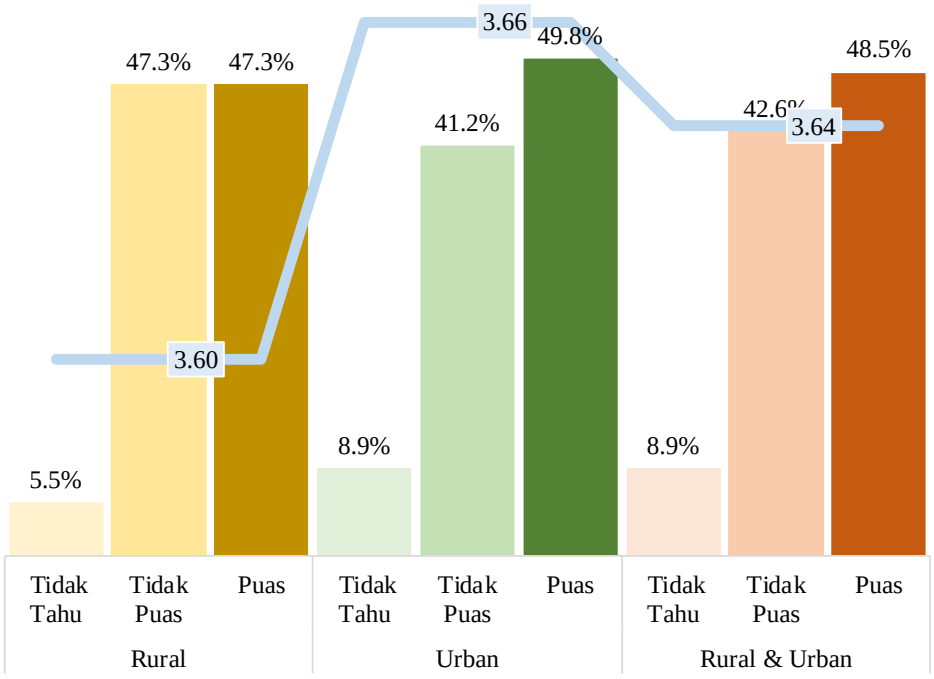
bappelitbangda



Grafik 4.12. Kepuasan Masyarakat terhadap Ketersediaan Tenaga Kesehatan di Kabupaten Bandung Barat
Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Penilaian masyarakat rural dan urban terhadap ketersediaan tenaga medis, sebagian besar merasa sudah **cukup puas** (4,30). Namun kepuasan masyarakat di wilayah rural tetap tetap lebih rendah (4,09) dibandingkan masyarakat di wilayah urban (4,39).

bappelitbangda



Grafik 4.13. Kepuasan Masyarakat Layanan Kesehatan di Masa Pandemi

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

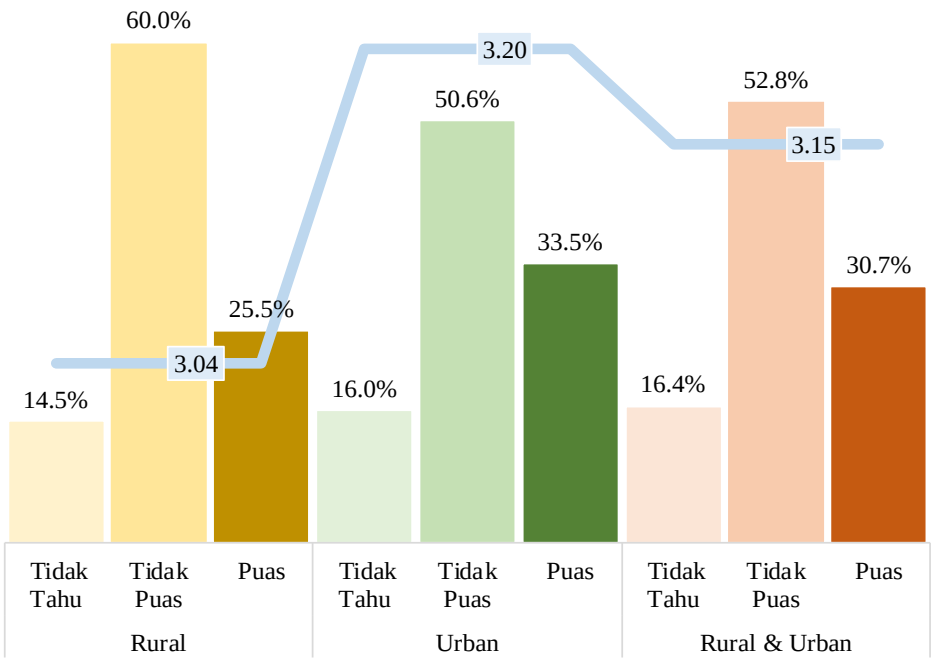
Penilaian masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di masa pandemi, baik diwilayah rural maupun urban sebagian besar menjawab **cukup puas** (3,64). Penilaian masyarakat diwilayah rural (3,60) merasa cukup puas terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat, begitupula dengan masyarakat di wilayah urban yang juga menjawab cukup puas (3,66) terhadap layanan kesehatan yang diberikan semasa pandemi. Penilaian masyarakat pada jajak pendapat tersebut dapat dilihat pada grafik berikut.

bappelitbang

4.1.2.4. Kepuasan Masyarakat terhadap Fasilitasi Pemerintah untuk Pemukiman

Pada dimensi ini, responden diberikan 2 (dua) pertanyaan yaitu kepuasan masyarakat terhadap fasilitasi pemerintah terkait bantuan renovasi rumah tidak layak huni (rutilahu) dan fasilitasi pembangunan rumah dengan sanitasi yang baik, bersih dan sehat.

Terkait fasilitasi pembangunan untuk renovasi rumah tidak layak huni (rutilahu), sebagian besar masyarakat baik diwilayah urban maupun rural menilai layanan pemerintah terhadap masyarakat miskin untuk renovasi rumah yang tidak layak huni, dinilai **kurang memuaskan** (3,15). Penilaian kepuasan masyarakat di wilayah rural jauh lebih rendah (3,04) dibandingkan pendapat masyarakat urban (3,20).



Grafik 4.14. Kepuasan Masyarakat terhadap Fasilitasi Pembangunan Renovasi Rumah Tidak Layak Huni

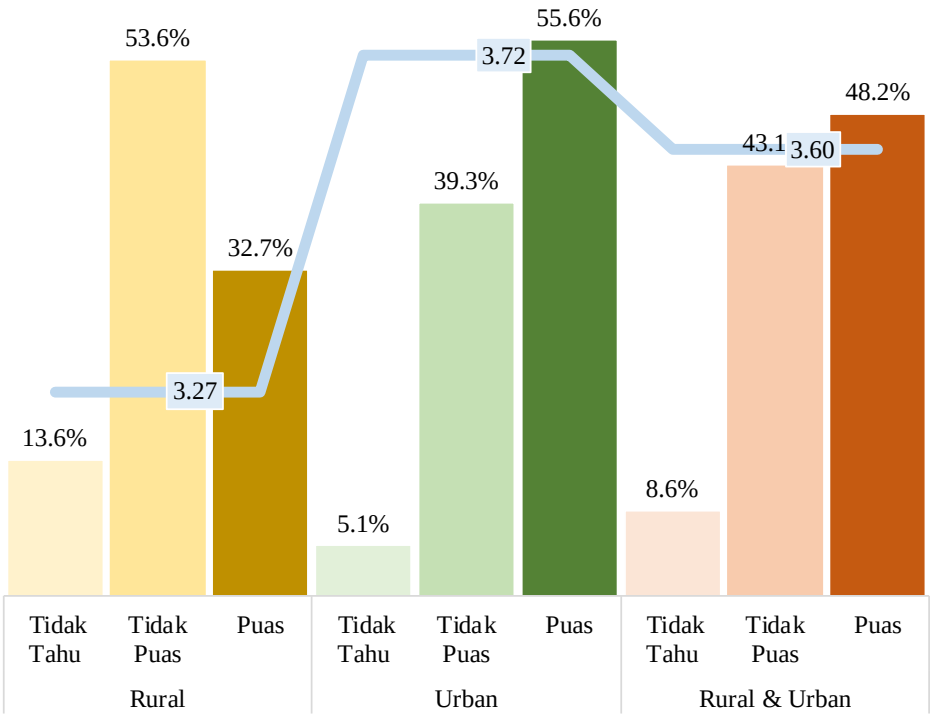
Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Ketidakpuasan masyarakat tersebut, disebabkan :

1. Bantuan untuk renovasi Rutilahu sebesar Rp15 juta rupiah tidak mencukupi kebutuhan renovasi, hingga banyak bantuan pemerintah tersebut justru menggantung, upaya renovasi menjadi tidak tuntas.
2. Meskipun dalam program bantuan Rutilahu, pemerintah pusat maupun daerah menekankan pada aspek gotong royong antar sesama warga, namun menurut responden, masyarakat masyarakat dengan karakter perkotaan sistem gotong royong dalam rutilahu tidak cocok, banyak masyarakat hanya mampu memenuhi kebutuhan sendiri sehingga tidak cukup sumber daya untuk ikut serta membantu renovasi rutilahu tersebut. Selain itu masyarakat yang bekerja setiap hari setiap minggu, bahkan kelelahan bekerja tidak cukup memberikan eneri dan motivasi bagi masyarakat untuk ikut serta membangun bersama warga lainnya.
3. Bantuan renovasi sebaiknya diberikan kepada sedikit masyarakat yang membutuhkan, daripada banyak tapi tidak tuntas.
4. Ada juga masyarakat yang tidak puas karena sudah beberapa bulan rumahnya didata dan difoto tetapi belum kunjung realisasi.

Penilaian masyarakat **cukup puas** (dengan skor 3,6) terhadap fasilitasi pemerintah KBB dalam menggalakkan pembangunan rumah yang sehat dengan sanitasi yang baik. Namun penilaian ini terdapat gap antara masyarakat rural yang menganggap kurang memuaskan (dengan skor 3,27) sedangkan pada masyarakat urban merasa sudah cukup puas (dengan skor 3,72).

bappelitbangda



Grafik 4.15. Kepuasan Masyarakat terhadap Fasilitasi Pemerintah dalam Pembangunan Rumah yang Sehat dengan Sanitasi yang Baik

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Menurut pendapat masyarakat terkait fasilitasi pemerintah dalam pembangunan rumah sehat dengan sanitasi yang baik, sebagai berikut :

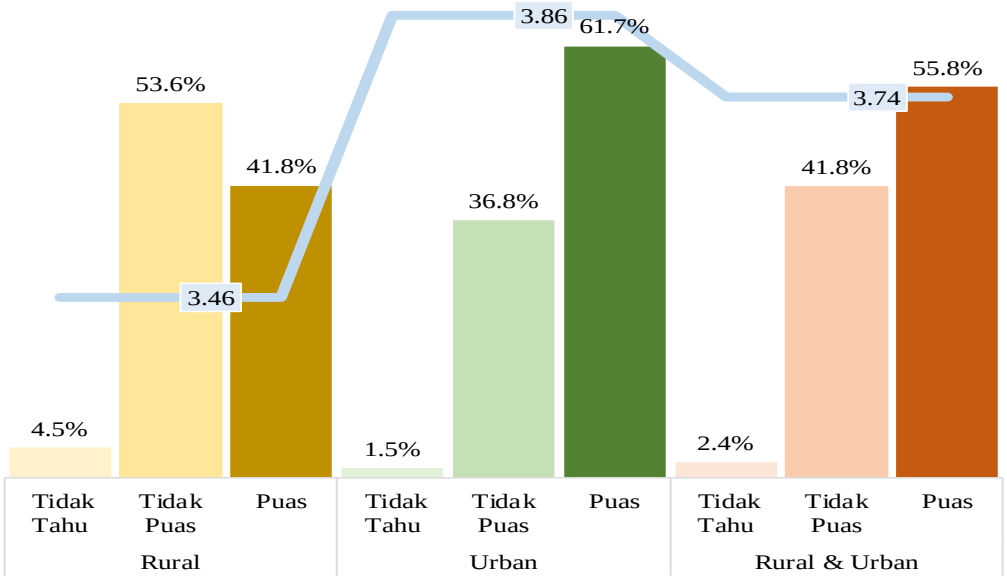
- Masyarakat di Bandung Barat, dirumahnya banyak yang sudah mempunyai jamban didalam rumah, tetapi tidak semua memiliki septitank.
- Meski buang hajat di jamban dalam rumah, dengan tidak adanya septitank membuat kotorannya mengalir ke selokan atau sungai.
- Masyarakat tidak mampu membuat septitank karena factor biaya dan ketidaktersediaan lahan, ada masyarakat yang bahkan membuat septitank didalam rumah, terlalu dekat dengan sumber air pompa sehingga tidak baik untuk kesehatan karena mencemari mutu air didalam tanah.

bappelitbang

4.1.2.5. Kepuasan Masyarakat terhadap Pembangunan Infrastruktur Jalan dan Drainase

Pada dimensi ini, responden diberikan 3 (tiga) pertanyaan yaitu Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan akses dan kondisi jalan lingkungan maupun jalan-jalan kabupaten, Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan sarana penunjang jalan (seperti trotoar, zebra cross, penerangan jalan, serta rambu-rambu lalu lintas), dan Layanan pemerintah KBB membangun saluran drainase dengan kondisi baik.

Penilaian masyarakat terhadap Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan akses dan kondisi jalan lingkungan maupun jalan-jalan kabupaten, sebagian besar sudah merasa **cukup puas**, dengan skor 3,74.



Grafik 4.16. Kepuasan Masyarakat terhadap Penyediaan Akses dan Kondisi Jalan

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Namun untuk masyarakat rural menilai kinerja pemerintah dalam membangun dan memelihara jalan-jalan kabupaten dan jalan lingkungan masih kurang memuaskan (3,46), beda halnya dengan masyarakat dengan

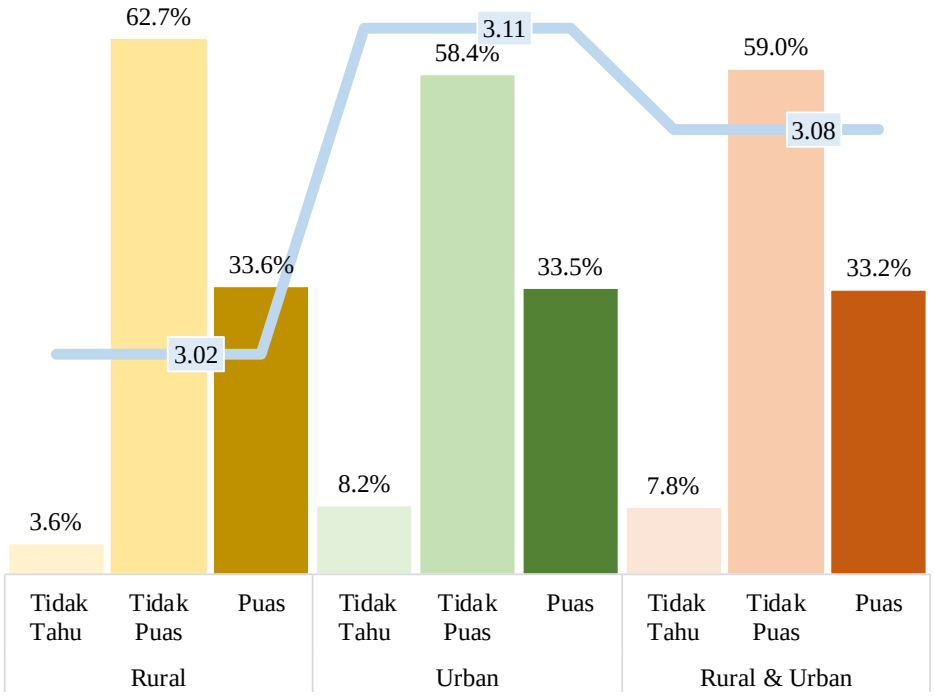
karakter urban (perkotaan) yang sebagian besar merasa sudah cukup puas dengan kondisi-kondisi jalan yang ada di Bandung Barat (skor 3,86).

Berikut nama-nama jalan (kabupaten, jalan desa, dan jalan lingkungan) yang disarankan masyarakat untuk segera dilakukan perbaikan, yaitu :

- Jalan wilayah Selatan (Cihampelas-Cililin)
- Jalan Cilangari-Gunung Halu
- Jalan Sirnajaya, Kecamatan Gunung Halu
- Jalan Bunijaya, Gunung Halu
- Jalan menuju Desa Cangkorah, Batu Jajar
- Jalan GA manulang dan Desa Jayamekar Arah kecamatan Saguling
- Jalan Cigugur, Parongpong
- Blok M Cihideung, Parongpong
- Jalan Kol. Masturi, Parongpong
- Jalan Patrol, Parongpong
- Jalan Panyairan, Parongpong
- Jalan Kayu Agung, Lembang
- Jalan Tugu Laksana, Pagerwangi, Lembang
- Jalan Hegarmanah (Ngamprah) rusak akibat KCIC
- Jalan Permata Raya, Ngamprah
- Cikadong-dong(cikalongwetan)
- Jalan Desa Gado Bangkong Gunung Bohong, Padalarang
- Jalan Alternatif Ciburuy tembus tol Cikamuning
- Jl. Mukapayung-Cikoneng, Cililin
- jalan Ciptaharja Talun, Cipatat
- Jalan Perkebunan Lama, Cipatat
- Jalan Cimeta
- Jalan Cijati, Cipeundeuy
- jalan penghubung Desa neglasari-Desa Giri Mukti Cipongkor

bappelitbangda

- Jalan ke Arah Tegal Parean
- Jalan2 Desa/gang (Jalan Desa Cimenteng-Rongga, Jalan Kamung Cisitu, Gunung Halu, Jalan Kampung Cikasur Gunung Halu, jalan Kampung Cisuren Gunung Halu, Jalan Kampung Cikukuk Rongga, Jalan Desa Parongpong, jalan Desa Celak, Jalan Kampung Sodong dekat Kota Baru Parahyangan, Jalan Kampung Rancabentar Cipatat, Jalan Kampung Pakemitan Cipatat, Jalan Kampung RPH, Jalan Kampung Cibintung, Gang Maja, Gang Sahari, Jalan Kampung Monorbas-Kampung Sologombong, Gang Ngamprah, dll).



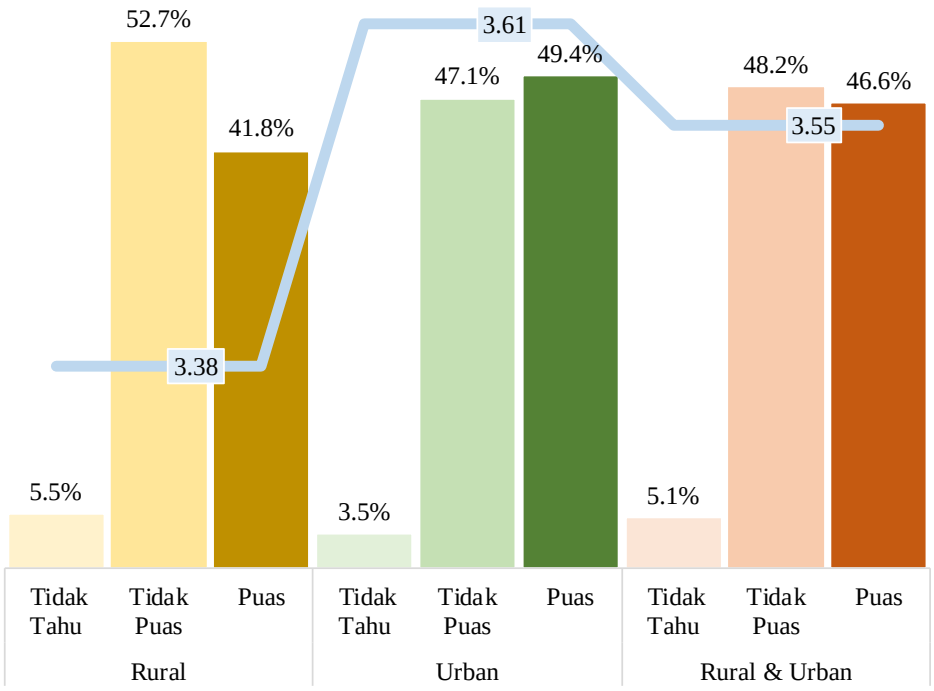
Grafik 4.17. Kepuasan Masyarakat terhadap Ketersediaan Sarana Penunjang Jalan

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Terkait penyediaan sarana prasarana penunjang jalan, seperti lampu-lampu jalan, marka jalan, trotoar, rambu lalu lintas, dan z*ebracross,* sebagian besar masyarakat baik yang tinggal di wilayah rural maupun urban merasa

kurang puas (skor 3,08). Untuk sarana prasarana penunjang jalan, ketidakpuasan masyarakat di wilayah rural lebih rendah (3,02) daripada masyarakat di wilayah urban (3,11).

Kemudian penilaian masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam Pembangunan Drainase dalam Kondisi Baik, sebagian besar menilai sudah **cukup puas** (3,55), tapi penilaian ini terdapat perbedaan antara masyarakat di wilayah rural dengan masyarakat di wilayah urban. Masyarakat di wilayah rural menilai kinerja Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam Pembangunan Drainase dalam Kondisi Baik masih kurang memuaskan (3,38), sedangkan masyarakat urban merasa kinerja pemerintah tersebut sudah cukup memuaskan (3,61).



Grafik 4.18. Kepuasan Masyarakat terhadap Pembangunan Drainase dalam Kondisi Baik

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Terdapat beberapa catatan dari masyarakat mengenai kondisi drainase di Bandung Barat, yaitu :

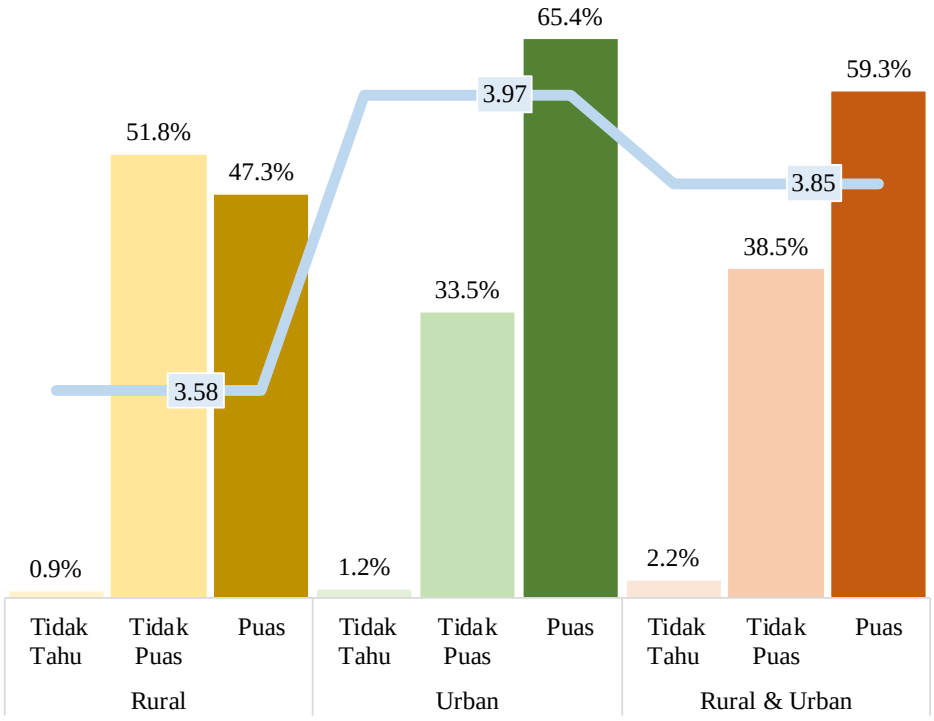
- Saluran drainase di jalan-jalan masih kurang, ketika hujan air tumpah ke jalan, membuat jalan menjadi cepat rusak dan berlubang
- Pemerintah sudah beberapa kali terlihat membangun maupun memperbaiki saluran drainase, namun meskipun beberapa kali diperbaiki drainase tersebut cepat rusak.

4.1.2.6. Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah dalam Pengelolaan Sampah

Pada dimensi ini, responden diberikan pertanyaan mengenai layanan pengelolaan sampah oleh pemerintah Bandung Barat, dan ketegasan dalam menindak masyarakat yang membuang sampah sembarang serta banyaknya tempat pembuangan sampah (TPS) liar.

Mengenai layanan persampahan oleh Pemerintah Bandung Barat, sebagian besar masyarakat baik di wilayah urban maupun rural merasa sudah **cukup memuaskan** (3,85). Kepuasan masyarakat di wilayah urban terhadap layanan persampahan (3,97) lebih tinggi daripada penilaian masyarakat di wilayah rural (3,58).

bappelitbangda



Grafik 4.19. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Persampahan
Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

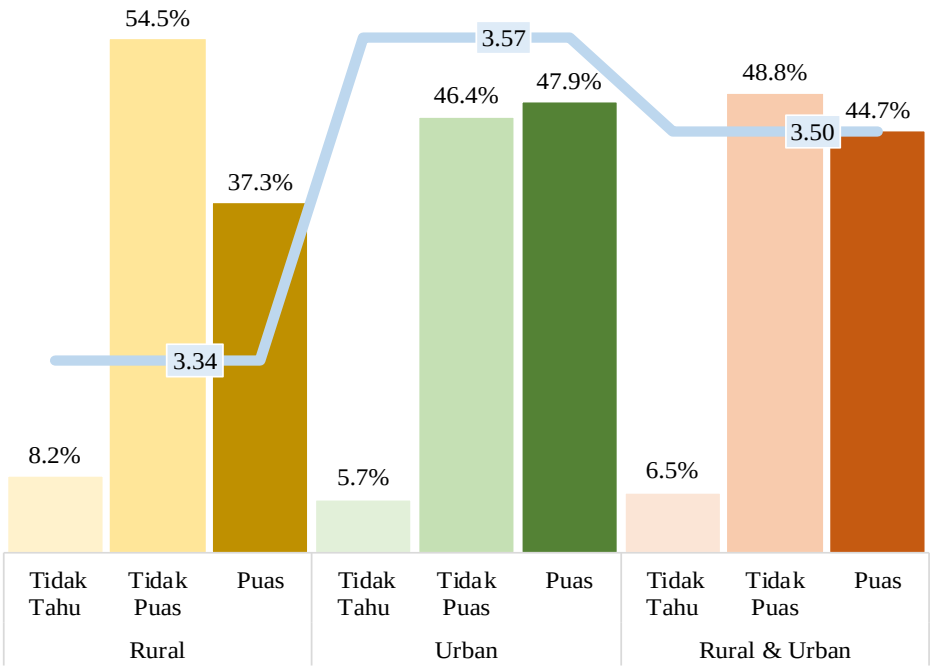
Menurut pendapat masyarakat mengenai layanan persampahan tersebut, sebagai berikut :

- Di wilayah kecamatan dengan karakter perkotaan, pengelolaan sampah cenderung terlayani, sedangkan di kecamatan dengan karakter perdesaan cenderung tidak ada layanan persampahan, namun masyarakat di wilayah rural terbiasa mengolah sampah secara mandiri.
- Masyarakat yang mengolah sampah secara mandiri (dilakukan dengan cara menimbun sampah ke dalam tanah atau membakar), yang menjadi kesulitan bagi masyarakat adalah menangani sampah plastic (bekas minyak goreng, deterjen, dll) sehingga terpaksa hanya dimasukan ke dalam lubang tanah.

bappelitbang

- Sedangkan layanan persampahan pada masyarakat di wilayah urban sebagian besar sudah terlayani, dan masyarakat membayar iuran bulanan.

Terdapat *gap* kepuasan antara masyarakat di wilayah rural dengan masyarakat di wilayah urban dalam hal ini. Masyarakat urban cukup puas menilai kinerja pemda KBB dalam menindak perilaku membuang sampah sembarangan dan TPS liar (dengan skor 3,57), sedangkan masyarakat rural menilai penindakan tegas pemerintah KBB terhadap perilaku masyarakat yang membuang sampah sembarang maupun TPS liar kurang memuaskan. Sehingga, jika digabungkan seluruh pendapat masyarakat secara keseluruhan (baik rural maupun urban) menilai kinerja pemerintah KBB dalam menindak tegas masyarakat yang membuang sampah sembarang maupun TPS liar **cukup memuaskan** (dengan skor 3,50).



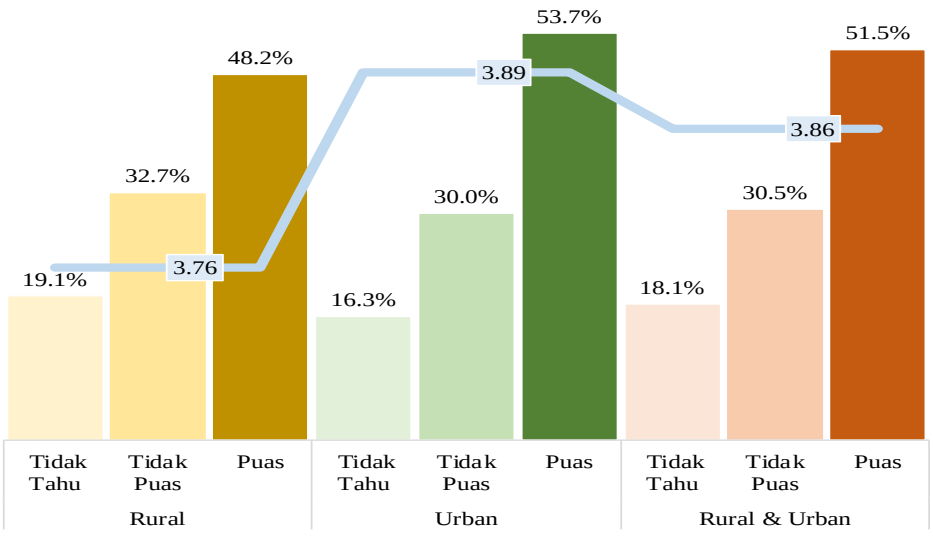
Grafik 4.20. Kepuasan Masyarakat terhadap Penindakan Tegas Bagi Masyarakat yang Membuang Sampah Sembarangan dan TPS Liar
Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Terkait penindakan tegas terhadap perilaku membuang sampah sembarangan ini, masyarakat sering melihat beberapa titik tempat pembuangan sampah liar, tapi masyarakat tidak mengetahui siapa pelakunya. Bahkan sepengetahuan masyarakat, ada sampah liar yang dibawa dari pabrik, meskipun sudah dilaporkan ke desa, tetapi tidak ada tindak lanjutnya.

4.1.2.7. Kepuasan Masyarakat terhadap Tindakan Tegas bagi Pelanggar Perijinan dan Ketertiban Umum

Pada dimensi ini, responden diberikan pertanyaan tentang : (1) tindakan tegas pemerintah terhadap masyarakat yang melanggar perijinan; (2) penyalahgunaan fasilitas umum; dan (3) tindakan tegas bagi masyarakat yang melanggar ketertiban umum.

Menurut pendapat masyarakat mengenai tindakan tegas pemerintah terhadap masyarakat yang melanggar perijinan sudah **cukup memuaskan (skor 3,86)**. Masyarakat wilayah rural memberikan penilaian cukup puas dengan skor 3,76, begitupula halnya dengan masyarakat wilayah urban memberikan penilaian dengan skor 3,89.



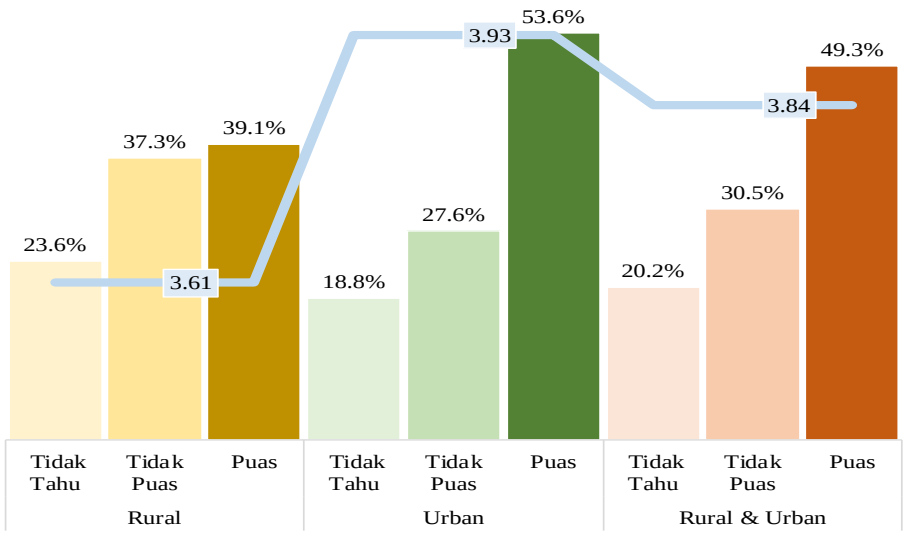
Grafik 4.21. Kepuasan terhadap Ketegasan bagi Pelanggar Perijinan

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Khusus penilaian masyarakat terhadap ketegasan pelanggar perijinan ini, bukan berarti masyarakat mengetahui, mengikuti informasi, dan memahami masalah pelanggar perijinan, tetapi penilaian tersebut lebih didasari pada pertimbangan, bahwa :

- Masyarakat sebenarnya tidak terlalu paham tentang pelanggaran perijinan, dan sebagian besar tidak mau mudah menilai puas atau tidak puas terkait masalah pelanggaran perijinan tersebut.
- Masyarakat juga tidak tau apakah setiap pelanggaran perijinan dan fasilitas umum itu ditindak/ditegur langsung oleh pemerintah KBB atau tidak, karena selama ini tidak ada informasi seputar tindakan Pemda KBB dalam menindak pelanggaran yang dilakukan masyarakat.
- Dengan pertimbangan tersebut maka sebagian besar masyarakat menjawab "cukup puas " saja.

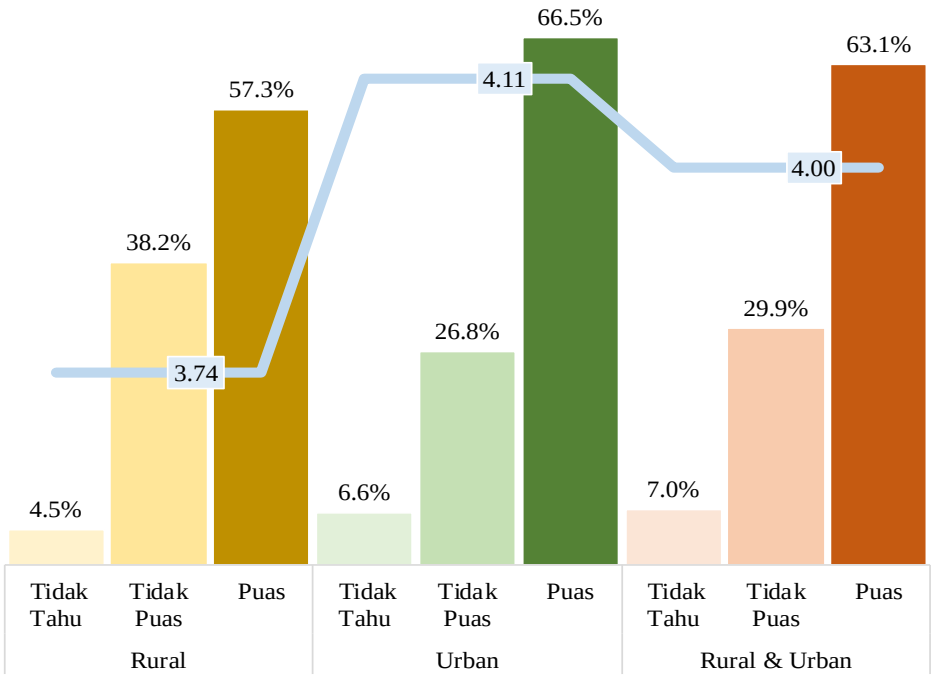
Begitupula halnya dengan penilaian masyarakat mengenai penindakan tegas terhadap penyalahgunaan fasilitas umum, sebagaimana terlihat pada grafik berikut.



Grafik 4.22. Kepuasan terhadap Ketegasan Pemerintah KBB bagi masyarakat yang menyalahgunakan Fasilitas Umum
Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Sebagian besar masyarakat baik rural maupun urban merasa sudah **cukup puas** (3,84) terhadap kinerja pemerintah dalam menindak masyarakat yang menyalahgunakan fasilitas umum. Masyarakat rural memberikan penilaian kepuasan dengan skor 3,61, sedangkan masyarakat urban memberikan penilaian kepuasan yang jauh lebih tinggi dengan skor 3,93.

Kemudian kepuasan masyarakat terhadap tindakan tegas pemerintah bagi masyarakat yang melanggar ketertiban umum, juga sebagian besar masyarakat menilai kinerja pemerintah dalam mewujudkan ketertiban umum sudah **cukup memuaskan**. Pada masyarakat rural memberikan penilaian cukup puas (3,74), sedangkan masyarakat urban memberikan penilaian cukup puas dengan skor lebih tinggi yaitu 4,11.



Grafik 4.23. Kepuasan masyarakat terhadap Ketegasan Pemerintah KBB bagi masyarakat yang mengganggu Ketertiban Umum

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

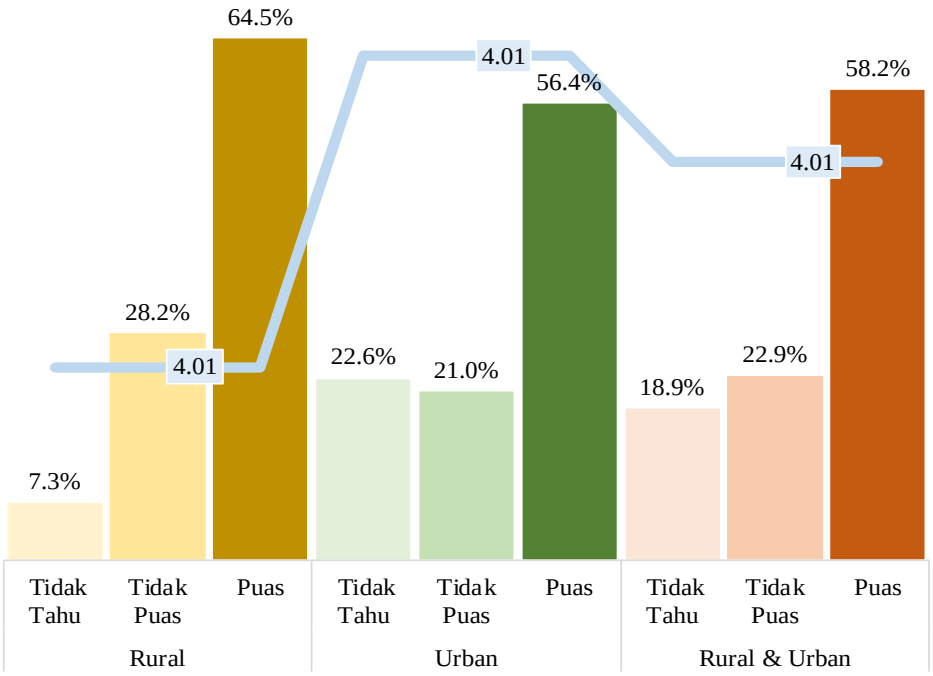
Masyarakat Bandung Barat memberikan pendapat sebagai berikut :

- Pelanggaran ketertiban umum, sebagian besar disebabkan oleh kenakalan remaja seperti geng motor dan balapan liar, masyarakat sebagian mengetahui ada penindakan, namun karena terus menerus terjadi, masyarakat menganggap penindakan itu kurang tegas.
- Pelanggaran seperti knalpot bising, meski mengganggu tetapi dimaklumi oleh masyarakat sendiri, karena perbuatan tersebut dilakukan oleh pemuda-pemuda dari warga mereka sendiri.
- Warga dan ketua RT/RW tidak berani menindak tegas untuk melarang karena menurut mereka tidak ada aturan baik perda, perbup ataupun perdes yang memberi kewenangan kepada mereka dalam menindak masyarakat yang melanggar ketertiban umum. Sehingga yang dapat dilakukan hanya sebatas menegur saja, meskipun seringkali diabaikan.

4.1.2.8. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pemerintah KBB dalam Penanganan Bencana

Terkait kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah dalam penanganan bencana, terdapat 4 (empat) pertanyaan yang diajukan kepada responden, yaitu kesigapan pemerintah KBB dalam penanganan bencana, pelayanan pasca bencana, pelayanan pemulihan pasca bencana, dan layanan sosialisasi dan mitigasi bencana.

bappelitbangda



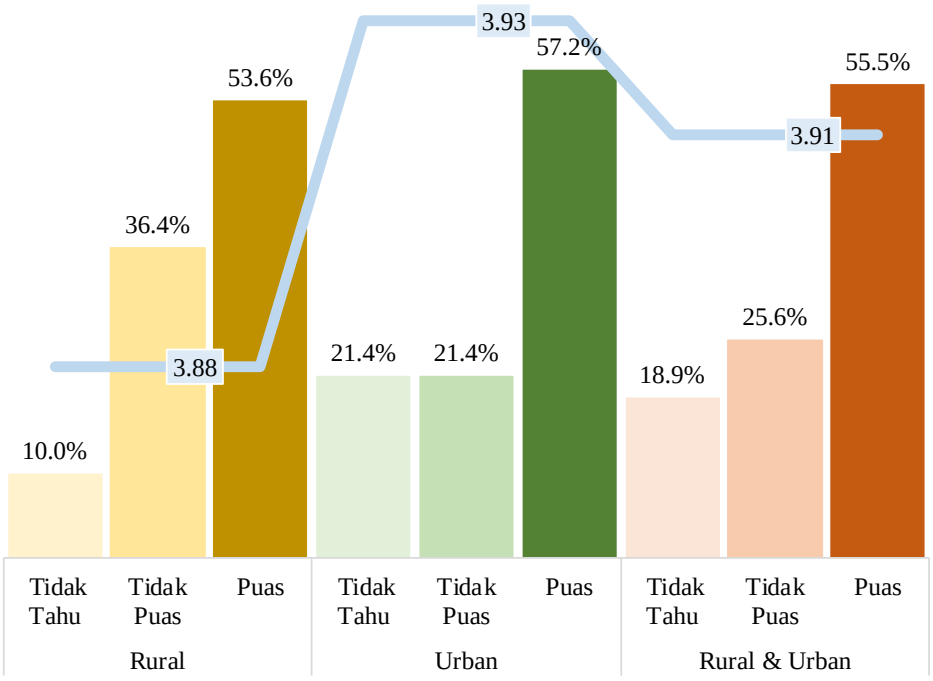
Grafik 4.24. Kepuasan Masyarakat terhadap Kesigapan Penanganan Bencana

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Dalam hal kesigapan penanganan bencana, sebagian besar masyarakat KBB **cukup puas**, karena BPBD Bandung Barat sudah cukup sigap dan tanggap dalam penanganan bencana. Masyarakat rural maupun urban memberikan nilai sudah cukup puas dengan skor masing-masing (4,01).

Begitupula dengan pelayanan pasca bencana, baik masyarakat rural maupun masyarakat di wilayah urban, keduanya memberikan penilaian sudah **cukup puas** (3,91), sebagaimana terlihat pada grafik berikut.

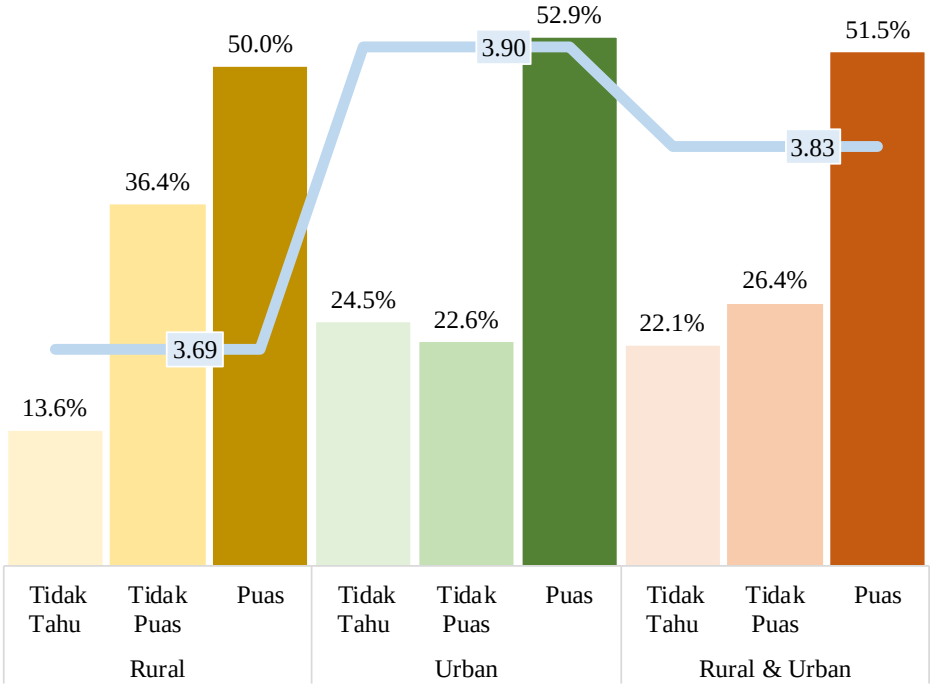
bappelitbang



Grafik 4.25. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pasca Bencana
Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Untuk pelayanan pemulihan bencana, masyarakat rural maupun masyarakat di wilayah urban menilai kinerja BPPD sudah cukup memuaskan (3,83) dalam hal pemulihaan pasca bencana. Masyarakat rural memberikan penilaian cukup puas dengan skor penilaian 3,69, sedangkan masyarakat urban menunjukan penilaian kepuasan dengan skor penilaian 3,90.

bappeltbang

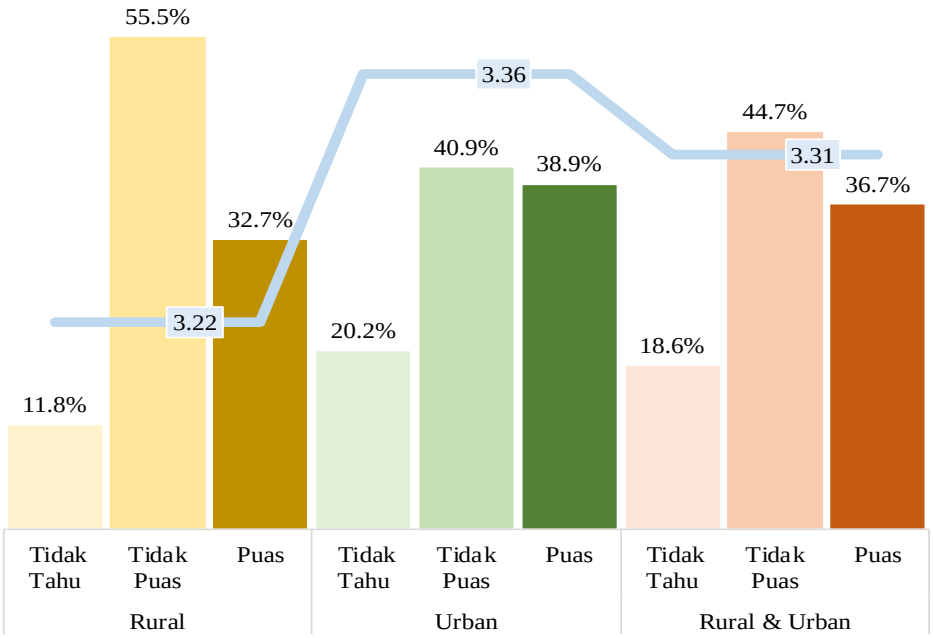


Grafik 4.26. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pemulihan Bencana

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Sedangkan kinerja pemerintah dalam memberikan sosialisasi dan mitigasi bencana, mendapat penilaian **kurang memuaskan** (3,31) dari masyarakat. Masyarakat di wilayah rural merasa kurang puas dengan skor penilaian 3,22. Sedangkan masyarakat urban juga berpendapat yang sama dengan skor penilaian 3,36. Penilaian tersebut menunjukkan kinerja pemerintah atau instansi terkait dalam hal ini BPPD, masih belum cukup memberikan edukasi dan sosialisasi mitigasi bencana kepada masyarakat.

bappelitbang



Grafik 4.27. Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah atau Institusi terkait dalam Edukasi dan Sosialisasi Mitigasi Bencana

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Adapun pendapat masyarakat terkait layanan Edukasi dan Sosialisasi Mitigasi Bencana, adalah sebagai berikut :

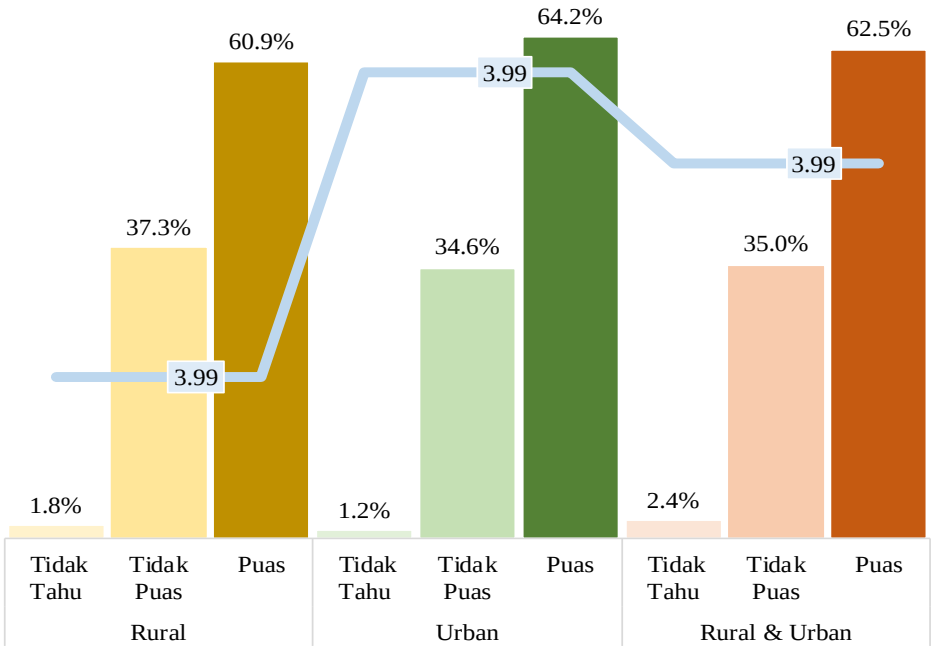
- Kinerja Pelayanan Penanganan bencana mendapat tanggapan positif dari masyarakat.
- Terdapat beberapa masyarakat yang menilai tidak puas, karena ketika pada tahapan pemulihan bencana, petugas hanya mewawancarai, memotret lokasi, tetapi perbaikan rumah dampak bencana tetap ditangani oleh masyarakat sendiri.
- Masyarakat memberikan respon kurang puas pada layanan mitigasi bencana, karena masyarakat selama ini merasa tidak ada layanan mitigasi bencana (dalam bentuk edukasi maupun sosialisasi penanganan/pencegahan bencana) dari Pemerintah Kabupaten Bandung Barat maupun oleh badan/dinas terkait.

bappelitbang

4.1.2.9. Kepuasan Masyarakat terhadap Pemerintah KBB dalam Melayani Administrasi Kependudukan

Dalam hal kinerja layanan pemerintah KBB (yang mana kewenangan tersebut dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil), terkait dimensi ini, responden diberikan 3 (tiga) pertanyaan, yaitu : kepuasan terhadap layanan kependudukan, ketersediaan alat perekaman/pencetakan e-KTP dalam kondisi baik, dan keramahan dan/atau kecepatan respon aparat dalam memberikan layanan administrasi kependudukan.

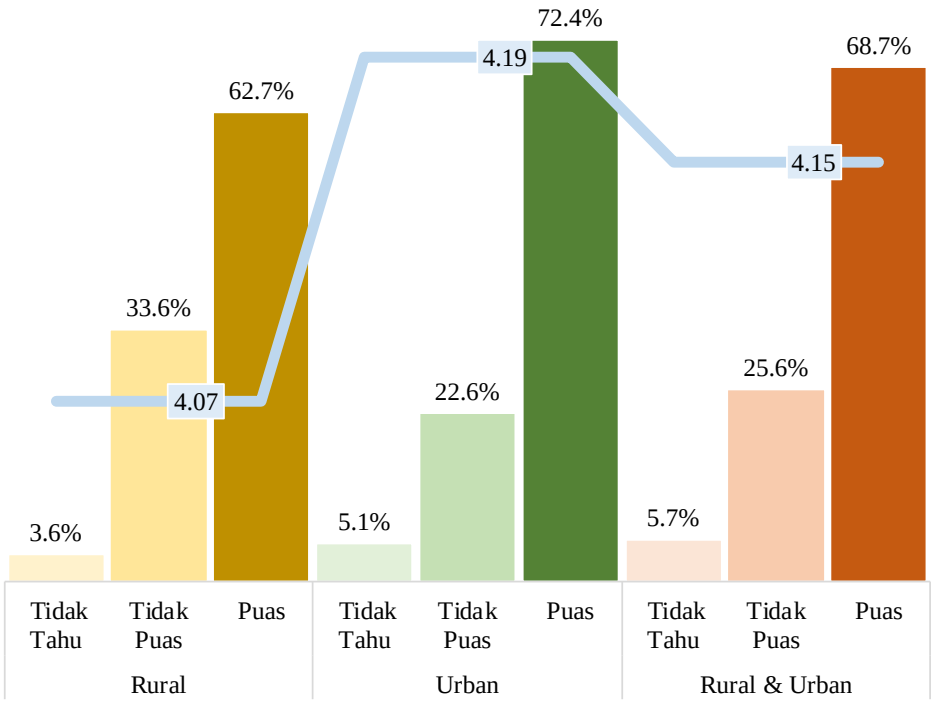
Dalam hal layanan kependudukan, sebagian besar responden baik yang berada di wilayah rural (perdesaan) maupun di wilayah urban (perkotaan) menilai kinerja pemerintah KBB sudah **cukup memuaskan**. Masyarakat rural maupun urban sama-sama memberikan penilaian dengan skor 3,99.



Grafik 4.28. Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah dalam Layanan Administrasi Kependudukan

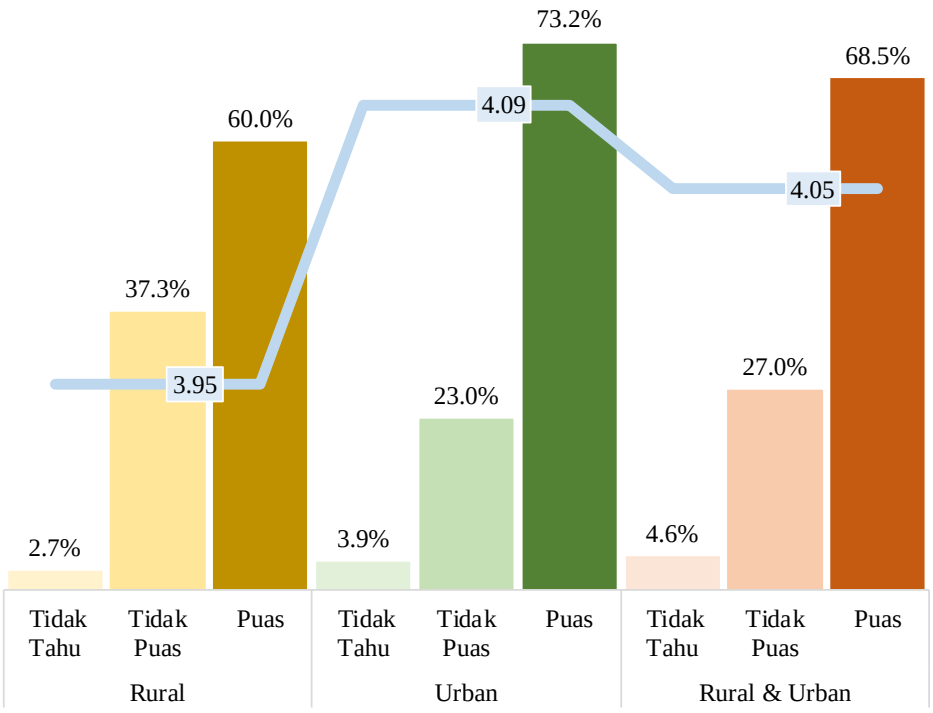
Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Adapun penilaian masyarakat tentang kualitas alat perekaman/alat cetak e-KTP, sebagian besar masyarakat baik di wilayah rural maupun urban memberikan penilaian sudah **cukup memuaskan** (4,15). Masyarakat rural memberikan nilai dengan skor 4.07, sedangkan masyarakat urban memberikan nilai dengan skor 4,19.



Grafik 4.29. Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Alat Perekaman/Pencetakan E-KTP
Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Kemudian penilaian kepuasan masyarakat terhadap sikap aparat seperti keramahan dan responsifitas aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan juga menilai sudah **cukup memuaskan** dengan skor 4,05. Masyarakat rural menilai sikap aparatur dalam memberikan layanan administrasi kependudukan sudah cukup memuaskan dengan skor 3,95, sedangkan masyarakat di wilayah urban memberikan penilaian dengan skor 4,09. Penilaian masyarakat tersebut seperti terlihat pada grafik berikut ini.



Grafik 4.30. Kepuasan Masyarakat terhadap Sikap Aparatur (Keramahan/responsifitas) dalam Memberikan Layanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung Barat
Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Berdasarkan jajak pendapat, masyarakat umumnya memberikan pendapat tentang layanan administrasi kependudukan, sebagai berikut :

- Sebagian besar masyarakat merasa layanan yang diberikan cukup memuaskan, karena layanan kependudukan sudah berbasis online. Sayangnya sosialisasi layanan kependudukan berbasis online kurang tersosialisasikan dengan baik, sehingga tidak semua masyarakat yang tahu bahwa Pemerintah KBB selalu melakukan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.
- Menurut masyarakat, meskipun layanan admisnitrasi kependudukan saat ini sudah berbasis online. Namun, sistemnya susah diakses atau lamban. Hal ini bisa jadi disebabkan oleh perangkat yang dimiliki

bappelitbang

masyarakat kurang memadai, ataupun sistem yang dibangun Dinas Kependudukan Catatan Sipil terlalu kompleks sehingga tidak mudah dikases masyarakat dengan kapasitas teknologi gawainya yang terbatas.

- Masyarakat yang menilai tidak puas, karena minimnya informasi peningkatan kualitas layanan saat ini. Mereka masih dibayang-bayangi ketidakpuasan terhadap gaya layanan di masa lalu, yang mana untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan, masyarakat harus mengantri dari pagi mengorbankan waktu produktifnya dengan waktu pelayanan yang sangat lama dan tidak pasti, termasuk perilaku aparat yang kurang bersahabat, dimana mana kecepatan pelayanan diperoleh jika ada uang pelicin atau pungli. Sesungguhnya masyarakat tersebut masih mengeluhkan "lemahnya kualitas layanan di masa lalu" .

4.1.2.10. Kepuasan Masyarakat terhadap Ketersediaan Infrastruktur dan Jaringan Internet

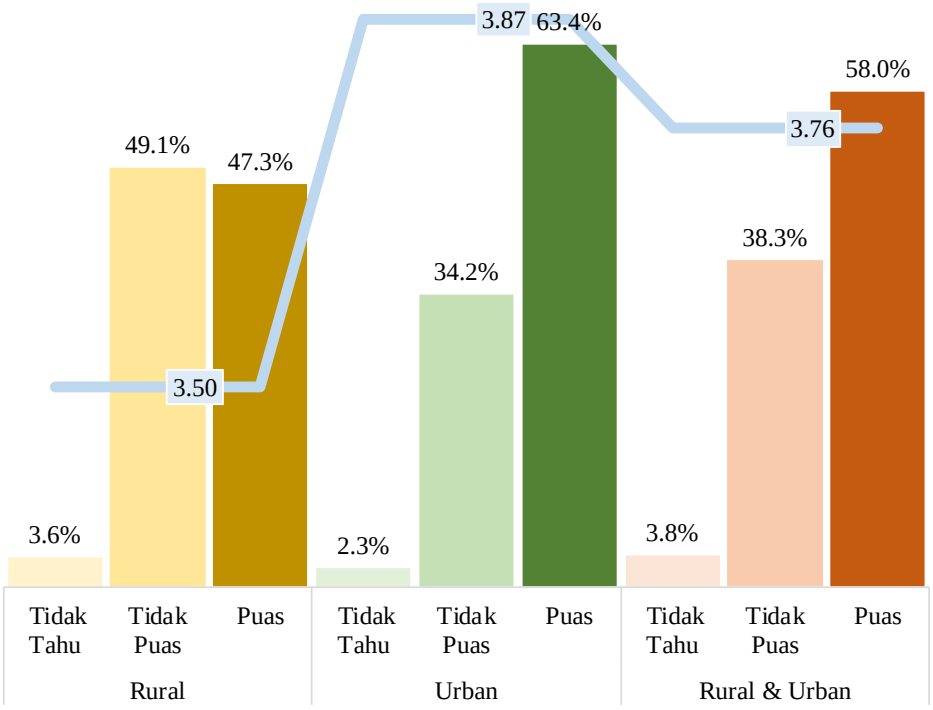
Pendapat masyarakat terhadap ketersediaan infrastruktur dan kekuatan jaringan internet di Bandung Barat umumnya menilai sudah **cukup memuaskan** dengan skor 3,76. Masyarakat di wilayah rural memberikan penilaian dengan skor 3,50, sedangkan masyarakat yang berada di wilayah urban memberikan penilaian dengan skor 3,87.

Terkait ketersediaan infrastruktur dan kekuatan jaringan internet ini, masuh terdapat wilayah yang termasuk wilayah *blankspot*, bahkan wilayah *blankspot* tersebut berada di pusat kecamatan, diantaranya Kecamatan Saguling. Selain Kecamatan Saguling, daerah Blank Spot di Bandung Barat sebagian besar berada di wilayah selatan dengan topografi berbukit dan ketiadaan *Base Transceiver Station* (BTS) atau sinyal pada tower seluler.

bappelitbangda

Wilayah *Blankspot* internet tersebut berada di Kecamatan Rongga, Gunung Halu, dan Sindangkerta.

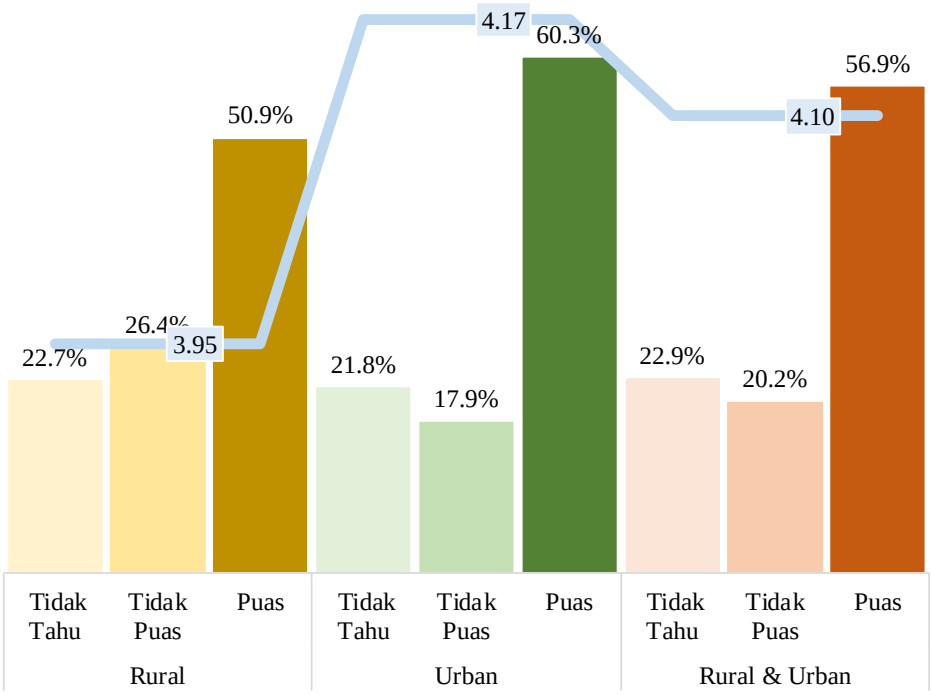
Kekuatan jaringan yang kurang bagus juga tergantung pada *provider* telekomunikasi yang digunakan masyarakat. Berdasarkan hasil jajak pendapat, umumnya masyarakat menggunakan *provider* telekomunikasi yang memang aksesibilitas kekuatan jaringannya sangat rendah. Provider tersebut banyak dipilih masyarakat umumnya masyarakat di wilayah rural, karena menawarkan harga yang lebih rendah dibandingkan *provider* telekomunikasi lainnya. Pemilihan *provider* telekomunikasi ini sangat mempengaruhi kemampuan masyarakat mengakses layanan publik maupun kegiatan pendidikan berbasis online.



Grafik 4.31. Kepuasan Masyarakat terhadap Ketersediaan Infrastruktur dan Kekuatan Jaringan Internet
Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

4.1.2.11. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Perijinan

Dalam hal layanan perijinan, sebagian besar masyarakat merasa sudah **cukup puas** dengan skor 4,10. Masyarakat di wilayah rural memberikan penilaian dengan skor 3,95 dan masyarakat di wilayah urban memberikan penilaian dengan skor 4,17. Penilaian masyarakat tersebut dapat dilihat pada grafik berikut ini.



Grafik 4.32. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Perijinan di Kabupaten Bandung Barat

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Terkait layanan perijinan, masyarakat berpendapat bahwa :

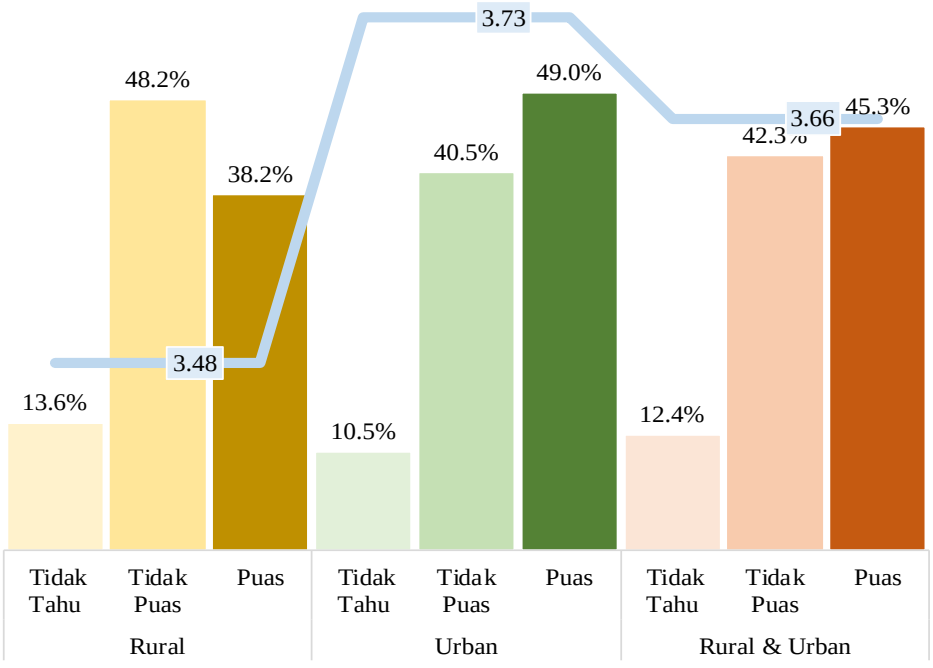
- layanan perijinan sudah baik, meskipun responden belum pernah mengurus masalah perijinan, tapi mereka jarang mendengar keluhan terkait layanan perijinan itu.
- Pendapat masyarakat yang sebagian besar menilai layanan perijinan sudah cukup puas, karena tidak mau gegabah memberikan penilaian

bappeda

buruk kepada pemerintah KBB, jika mereka merasa tidak memiliki atau mendengar informasi apapun tentang permasalahan layanan perijinan.

4.1.2.12. Penilaian Masyarakat terhadap Penanganan Keluhan dan Laporan Pengaduan Masyarakat

Terkait penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat, sebagian besar responden menilai sudah **cukup memuaskan** (3,66). Namun pada masyarakat rural, masalah penanganan keluhan dan laporan pengaduan ini masih kurang memuaskan (3,48), sedangkan masyarakat urban menilai penanganan keluhan dan pengaduan laporan masyarakat oleh Pemerintah KBB sudah cukup memuaskan (3,73). Penilaian masyarakat tersebut dapat dilihat pada grafik berikut ini.



Grafik 4.33. Kepuasan Masyarakat terhadap Penanganan Keluhan dan Laporan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Bandung Barat
Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Berdasarkan grafik di atas, menunjukkan perbedaan pendapat antara masyarakat rural dan masyarakat urban. Hal ini terjadi karena masyarakat

urban sudah mengetahui akses dan mekanisme pengaduan melalui aplikasi lapor.go.id, menyampaikan laporan di website resmi pemerintah KBB, maupun melalui media sosial. Tidak demikian dengan masyarakat rural yang kurang akrab dengan metode pengaduan berbasis web maupun aplikasi TIK. Umumnya masyarakat rural menyampaikan keluhan dan pengaduan secara konvensional melalui aparatur setempat seperti pemerintah desa dan/atau kecamatan maupun pihak-pihak yang memiliki otoritas di wilayah pemukiman mereka seperti ketua RT/RW, namun penanganan pengaduan dan keluhan melalui pihak-pihak otoritas setempat seringkali tidak sesuai harapan atau tidak ada tindak lanjutnya.

Masyarakat membutuhkan Pemda KBB lebih kekinian menggunakan media sosial yang lebih akrab dengan masyarakat. Sesungguhnya, pemerintah KBB sudah memiliki media sosial sebagai media informasi dan interaksi antara Pemda KBB dengan masyarakatnya, seperti IG, Twitter, Facebook, telegram ataupun Whatsapp, namun media sosial ini tampaknya kurang diminati atau *followernya* rendah, hal tersebut disebabkan konten-konten pada media sosial tersebut kurang sesuai dengan informasi yang diinginkan masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan singkat yang dilakukan tim, konten-konten di media sosial resmi pemda KBB yang cukup banyak mendapat perhatian publik adalah informasi tentang bantuan sosial dan bantuan UMKM.

Masyarakat yang menyampaikan pengaduan melalui perangkat pemerintah daerah setempat merasa sungkan karena takut disebut cerewet, usil, atau bahkan malah dimusuhi, sehingga menyampaikan laporan atau pengaduan bagi mereka sama sekali tidak menyelesaikan masalah, namun bisa menimbulkan masalah baru.

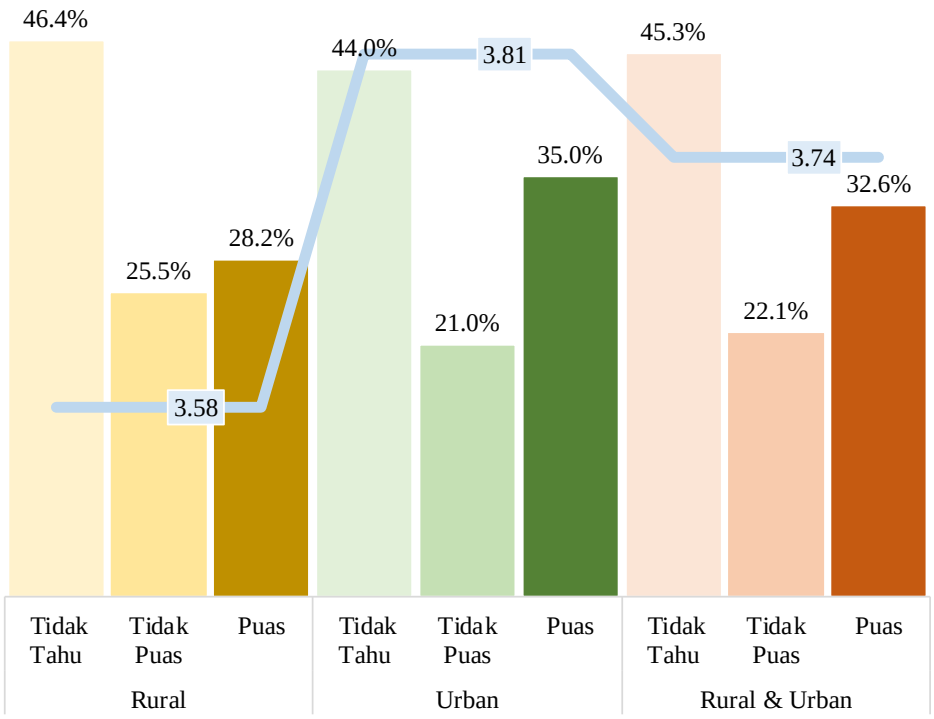
Hasil temuan di lapangan, ada masyarakat yang pernah melapor/mengadu ke dinas terkait mengenai perilaku pengusaha pabrik yang

bappelitbangda

berada di Kecamatan Cikalong Wetan tidak membayar hak pekerja, namun aduan tersebut malah berujung pada pemecatan sepihak.

4.1.2.13. Penilaian Masyarakat terhadap Informasi Kinerja Pemerintah KBB

Penilaian masyarakat mengenai *update* informasi kinerja pemerintah KBB, sebagian besar menilai sudah **cukup memuaskan** dengan skor 3,74. Hal ini terlihat pada grafik berikut :



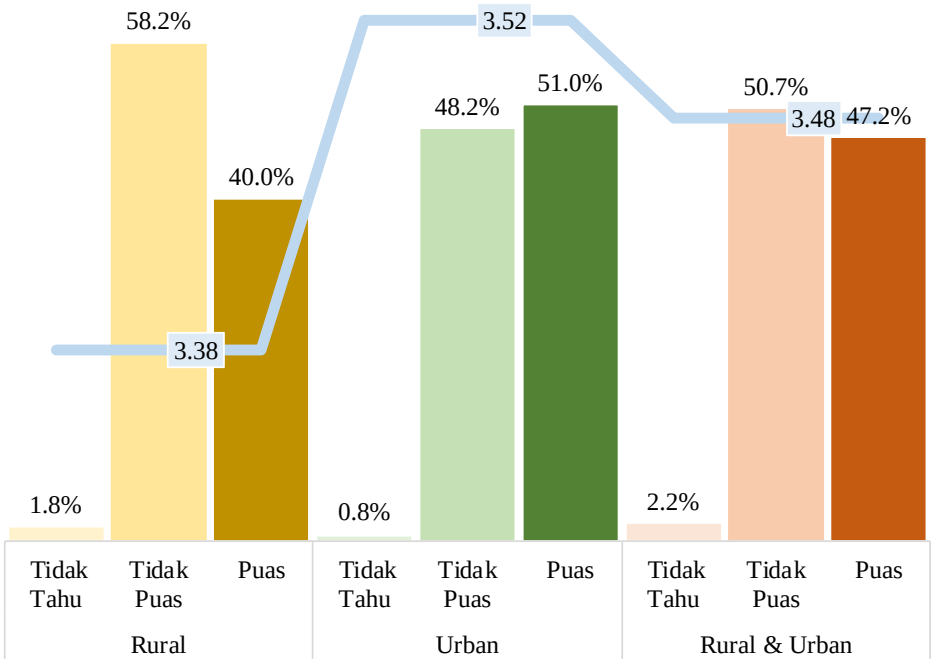
Grafik 4.34. Kepuasan Masyarakat terhadap Update informasi Kinerja Pemerintah Kabupaten Bandung Barat

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Berdasarkan grafik di atas, masyarakat rural maupun urban menilai update informasi kinerja pemerintah KBB sudah cukup memuaskan. Masyarakat rural memberikan penilaian dengan skor 3,58, dan masyarakat urban memberikan penilaian dengan skor 3,81.

4.1.2.14. Penilaian Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah KBB secara keseluruhan

Dalam hal layanan publik yang diberikan pemerintah Kabupaten Bandung Barat ada yang sudah cukup memuaskan dan ada yang masih **kurang memuaskan** dengan skor 3,48. Pertanyaan berikut menunjukkan pendapat masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB secara keseluruhan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil jajak pendapat, ternyata penilaian masyarakat di wilayah rural cenderung menilai kinerja pemerintah KBB kurang memuaskan (skor 3,38), sedangkan penilaian masyarakat di wilayah urban cenderung menilai kinerja pemerintah KBB sudah cukup memuaskan (skor 3,52).



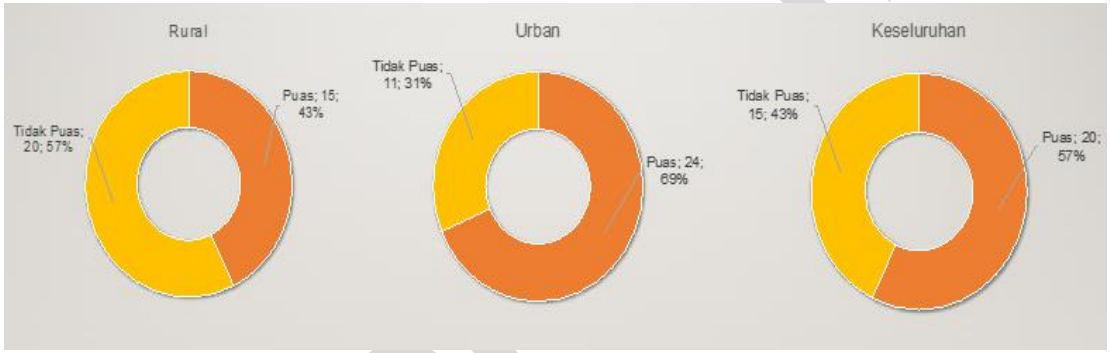
Grafik 4.35. Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Bandung Barat

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Berdasarkan pendapat masyarakat tersebut, penilaian masyarakat di wilayah perdesaan cenderung kurang puas terhadap kinerja Pemerintah KBB daripada masyarakat yang berada di wilayah karakter perkotaan. Gap penilaian ini, bisa jadi disebabkan karena konsentrasi pembangunan dan layanan publik lebih diutamakan di wilayah perkotaan daripada wilayah perdesaan. Wilayah perdesaan secara geografis lokasinya jauh dari pusat pemerintahan, sehingga pemerintah KBB kurang mampu menjangkau wilayah-wilayah perdesaan tersebut.

4.1.3. *Gap* Kepuasan Masyarakat *Rural* dan *Urban*

Berdasarkan hasil jajak pendapat, terdapat *gap* kepuasan antara masyarakat di wilayah rural dengan masyarakat di wilayah urban. *Gap* tersebut dapat dilihat pada grafik berikut :



Grafik 4.36.Persentase Rural-Urban

Sumber : Hasil Jajak Pendapat, 2021

Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa ketidakpuasan masyarakat di wilayah rural lebih tinggi (57%) daripada ketidakpuasan masyarakat di wilayah urban (31%).

Ketidakpuasan masyarakat di wilayah rural, sebanyak 20 indikator, meliputi :

bappeda ngda

P- 1. Layanan pendataan masyarakat miskin
P- 2. Kinerja aparat desa dalam memperbaharui data masyarakat miskin
P- 3. Layanan Pemerintah terhadap masyarakat miskin
P- 11. Layanan perpustakaan daerah dalam meningkatkan minat baca dan pengetahuan masyarakat
P- 14. Pelayanan kesehatan di Kabupaten Bandung Barat (terutama di masa pandemi)
P- 15. Layanan pemerintah KBB memfasilitasi masyarakat dalam pembangunan rumah tidak layak huni
P- 16. Layanan pemerintah KBB dalam memfasilitasi pembangunan rumah yang sehat dengan sanitasi yang baik
P- 17. Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan akses dan kondisi jalan lingkungan maupun jalan-jalan kabupaten
P- 18. Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan sarana penunjang jalan (seperti trotoar, zebra cross, penerangan jalan, serta rambu2 lalu lintas
P- 19. Layanan pemerintah KBB membangun saluran drainase dengan kondisi baik,
P- 20. Layanan pemerintah KBB dalam pengelolaan sampah
P- 21. Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang membuang sampah secara liar
P- 22. Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang dianggap melanggar perijinan (ijin membangun, ijin usaha, ijin keramaian, dll)
P- 23. Pemerintah KBB sudah memuaskan dalam menangani masyarakat yang menyalahgunakan fasilitas umum (seperti merusak/mengotori/mencoret2 taman dan ruang publik)
P- 27. Kemampuan pemerintah KBB dalam menangani program kegiatan pemulihan/perbaikan paska bencana
P- 28. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan edukasi dan sosialisasi pemerintah KBB dalam pencegahan dan mitigasi bencana ?
P- 32. Ketersediaan infrastruktur dan kekuatan jaringan internet di KBB
P- 34. Kinerja pemerintah KBB dalam penanganan keluhan dan laporan pengaduan masyarakat
P- 35. Update kinerja dan layanan informasi pada website pemerintah KBB
P- 36. Kinerja pemerintah KBB secara keseluruhan dalam memberi pelayanan dan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Sedangkan kepuasan masyarakat rural meliputi 15 indikator, sebagai berikut :

P- 4. Aksesibilitas fasilitas pendidikan dasar (SD dan SMP)
P- 5. Mutu guru pendidikan dasar (SD)
P- 6. Mutu guru pendidikan dasar (SMP)
P- 7. Kualitas bangunan sekolah (SD) dan sarana lainnya dalam menunjang kegiatan pendidikan
P- 8. Kualitas bangunan sekolah (SMP) dan sarana lainnya dalam menunjang kegiatan pendidikan
P- 9. Anggota keluarganya melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (SMA/Paket C/PT)
P- 12. Fasilitas kesehatan mudah diakses/dijangkau
P- 13. Jumlah tenaga kesehatan untuk melayani masyarakat

P- 24. Kemampuan Pemerintah KBB dalam menekan konflik sosial yang mengganggu ketentraman dan ketertiban umum (seperti kenakalan remaja, maksiat, knalpot bising, speaker yang terlalu keras, mabuk2an, judi, dan perbuatan kriminal)

P- 25. Kesigapan pemerintah KBB dalam penanganan darurat bencana di KBB (Banjir, longsor, Kebakaran, Gempa, Gunung Meletus, dll

P- 26. Kemampuan pemerintah KBB dalam melayani masyarakat paska bencana,
P- 29. Kinerja Pemerintah KBB dalam memberikan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (E-KTP, KK, akta kelahiran/kelahiran, layanan dokumen perpindahan penduduk, dll)
P- 30. Kualitas alat perekaman/pencetakan KTP atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
P- 31. Keramahan/kecepatan respon aparat dalam memberikan layanan administrasi kependudukan di KBB
P- 33. Pemerintah KBB dalam memberikan layanan perijinan

kappemitbangda

Adapun ketidakpuasan masyarakat urban lebih sedikit daripada masyarat rural, meliputi 11 indikator, yaitu :

P- 1. Layanan pendataan masyarakat miskin
P- 2. Kinerja aparat desa dalam memperbaharui data masyarakat miskin
P- 3. Layanan Pemerintah terhadap masyarakat miskin
P- 11. Layanan perpustakaan daerah dalam meningkatkan minat baca dan pengetahuan masyarakat
P- 14. Pelayanan kesehatan di Kabupaten Bandung Barat (terutama di masa pandemi)
P- 15. Layanan pemerintah KBB memfasilitasi masyarakat dalam pembangunan rumah tidak layak huni
P- 18. Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan sarana penunjang jalan (seperti trotoar, zebra cross, penerangan jalan, serta rambu2 lalu lintas
P- 21. Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang membuang sampah secara liar
P- 28. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan edukasi dan sosialisasi pemerintah KBB dalam pencegahan dan mitigasi bencana ?
P- 34. Kinerja pemerintah KBB dalam penanganan keluhan dan laporan pengaduan masyarakat
P- 35. Update kinerja dan layanan informasi pada website pemerintah KBB

Sedangkan jumlah indikator yang memuaskan masyarakat urban lebih banyak daripada indikator ketidakpuasan. Kepuasan masyarakat urban meliputi 24 indikator, yaitu :

P- 4. Aksesibilitas fasilitas pendidikan dasar (SD dan SMP)
P- 5. Mutu guru pendidikan dasar (SD)
P- 6. Mutu guru pendidikan dasar (SMP)
P- 7. Kualitas bangunan sekolah (SD) dan sarana lainnya dalam menunjang kegiatan pendidikan
P- 8. Kualitas bangunan sekolah (SMP) dan sarana lainnya dalam menunjang kegiatan pendidikan
P- 9. Anggota keluarganya melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (SMA/Paket C/PT)
P- 12. Fasilitas kesehatan mudah diakses/dijangkau
P- 13. Jumlah tenaga kesehatan untuk melayani masyarakat
P- 24. Kemampuan Pemerintah KBB dalam menekan konflik sosial yang mengganggu ketentraman dan ketertiban umum (seperti kenakalan remaja, maksiat, knalpot bising, speaker yang terlalu keras, mabuk2an, judi, dan perbuatan kriminal)
P- 25. Kesigapan pemerintah KBB dalam penanganan darurat bencana di KBB (Banjir, longsor, Kebakaran, Gempa, Gunung Meletus, dll
P- 26. Kemampuan pemerintah KBB dalam melayani masyarakat paska bencana,
P- 29. Kinerja Pemerintah KBB dalam memberikan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (E-KTP, KK, akta kelahiran/kelahiran, layanan dokumen perpindahan penduduk, dll)
P- 30. Kualitas alat perekaman/pencetakan KTP atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

bappelitbangda

P- 31. Keramahan/kecepatan respon aparat dalam memberikan layanan administrasi kependudukan di KBB

P- 33. Pemerintah KBB dalam memberikan layanan perijinan

P- 16. Layanan pemerintah KBB dalam memfasilitasi pembangunan rumah yang sehat dengan sanitasi yang baik

P- 17. Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan akses dan kondisi jalan lingkungan maupun jalan-jalan kabupaten

P- 19. Layanan pemerintah KBB membangun saluran drainase dengan kondisi baik,

P- 20. Layanan pemerintah KBB dalam pengelolaan sampah

P- 22. Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang dianggap melanggar perijinan (ijin membangun, ijin usaha, ijin keramaian, dll)

P- 23. Pemerintah KBB sudah memuaskan dalam menangani masyarakat yang menyalahgunakan fasilitas umum (seperti merusak/mengotori/mencoret2 taman dan ruang publik)

P- 27. Kemampuan pemerintah KBB dalam menangani program kegiatan pemulihan/perbaikan paska bencana

P- 32. Ketersediaan infrastruktur dan kekuatan jaringan internet di KBB

P- 36. Kinerja pemerintah KBB secara keseluruhan dalam memberi pelayanan dan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Banyaknya ketidakpuasan pada masyarakat rural terhadap layanan publik yang diberikan, seharusnya menyadarkan pemerintah KBB untuk mengalihkan perhatian kepada masyarakat di wilayah perdesaan kedepannya, Hal ini dilakukan demi keadilan layanan publik dan kesejahteraan masyarakat yang tidak hanya menjadi kebutuhan masyarakat di wilayah perkotaan tetapi juga di wilayah perdesaan, sehingga terwujud keseimbangan dan keadilan dalam kemajuan pembangunan dan pelayanan publik.

Gap kepuasan, dimana masyarakat rural merasa tidak puas sedangkan masyarakat urban merasa puas, terletak pada indikator, berikut :

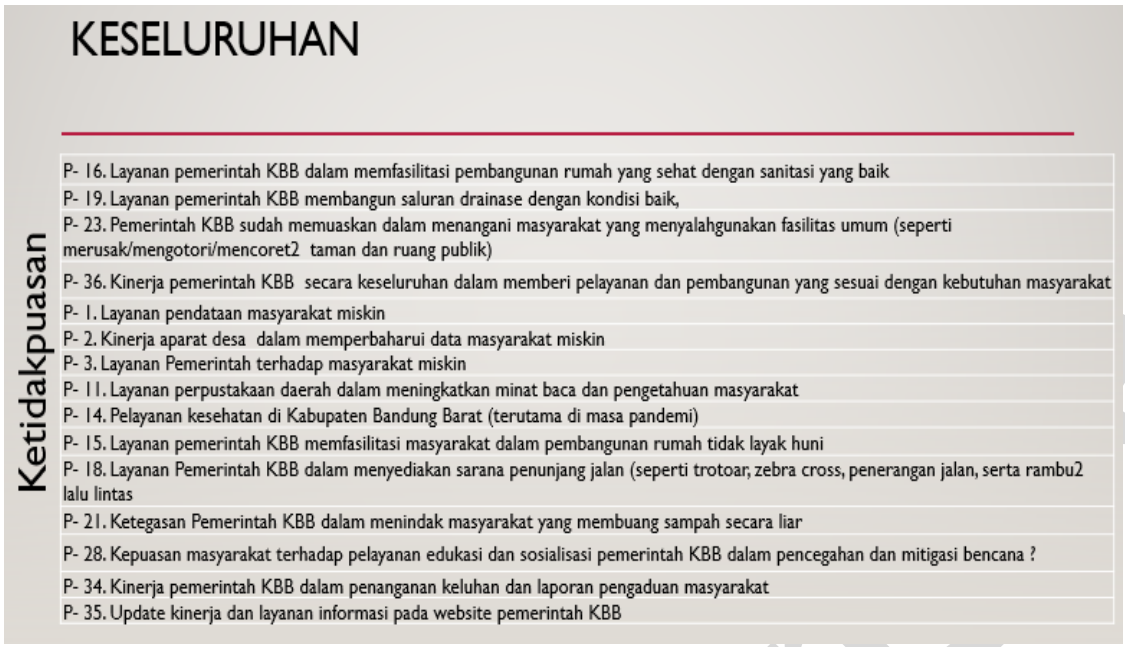
bappelitbangda



Gap diatas menjadi petunjuk bagi pemerintah KBB untuk memulai kesetaraan dan keadilan dalam pembangunan dan layanan publik, artinya indikator-indikator di atas menjadi langkah awal bagi Pemda KBB untuk memulai mewujudkan keadilan layanan dan kesejahteraan umum, karena mereka merasa mendapatkan layanan yang sama memuaskan dengan masyarakat di wilayah perkotaan.

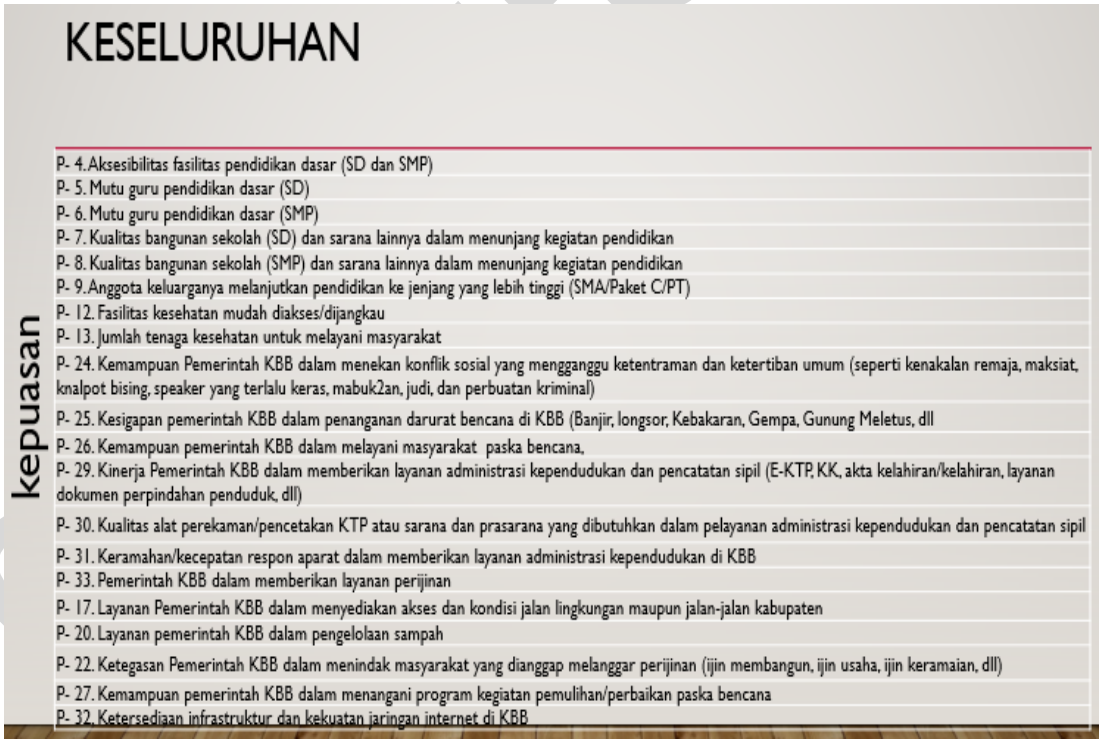
Adapun indikator-indikator yang membuat masyarakat rural maupun urban tidak puas adalah sebagai berikut :

bappelitbangda



Indikator di atas memberikan petunjuk bagi pemerintah KBB jika ingin membenahi kualitas layanan publik baik di wilayah rural maupun urban.

Sedangkan indikator yang sudah memuaskan baik bagi masyarakat rural maupun masyarakat urban, meliputi indikator-indikator sebagai berikut :



Adapun rangking kepuasan masyarakat rural terhadap layanan publik Pemda KBB, adalah sebagai berikut :

Atribut	Rural
P- 11. Layanan perpustakaan daerah dalam meningkatkan minat baca dan pengetahuan masyarakat	2.85
P- 18. Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan sarana penunjang jalan (seperti trotoar, zebra cross, penerangan jalan, serta rambu2 lalu lintas	3.02
P- 15. Layanan pemerintah KBB memfasilitasi masyarakat dalam pembangunan rumah tidak layak huni	3.04
P- 28. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan edukasi dan sosialisasi pemerintah KBB dalam pencegahan dan mitigasi bencana ?	3.22
P- 2. Kinerja aparat desa dalam memperbaharui data masyarakat miskin	3.22
P- 1. Layanan pendataan masyarakat miskin	3.24
P- 16. Layanan pemerintah KBB dalam memfasilitasi pembangunan rumah yang sehat dengan sanitasi yang baik	3.27
P-3. Layanan Pemerintah terhadap masyarakat miskin	3.32
P- 21. Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang membuang sampah secara liar	3.34
P- 36. Kinerja pemerintah KBB secara keseluruhan dalam memberi pelayanan dan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat	3.38
P- 19. Layanan pemerintah KBB membangun saluran drainase dengan kondisi baik,	3.38
P- 17. Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan akses dan kondisi jalan lingkungan maupun jalan-jalan kabupaten	3.46
P- 34. Kinerja pemerintah KBB dalam penanganan keluhan dan laporan pengaduan masyarakat	3.48
P- 32. Ketersediaan infrastruktur dan kekuatan jaringan internet di KBB	3.50
P- 35. Update kinerja dan layanan informasi pada website pemerintah KBB	3.58
P- 20. Layanan pemerintah KBB dalam pengelolaan sampah	3.58
P- 14. Pelayanan kesehatan di Kabupaten Bandung Barat (terutama di masa pandemi)	3.60
P- 23. Pemerintah KBB sudah memuaskan dalam menangani masyarakat yang menyalahgunakan fasilitas umum (seperti merusak/mengotori/mencoret2 taman dan ruang publik)	3.61

P- 27. Kemampuan pemerintah KBB dalam menangani program kegiatan pemulihan/perbaikan paska bencana	3.69
P- 24. Kemampuan Pemerintah KBB dalam menekan konflik sosial yang mengganggu ketentraman dan ketertiban umum (seperti kenakalan remaja, maksiat, knalpot bising, speaker yang terlalu keras, mabuk2an, judi, dan perbuatan kriminal)	3.74
P- 22. Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang dianggap melanggar perijinan (ijin membangun, ijin usaha, ijin keramaian, dll)	3.76
P- 26. Kemampuan pemerintah KBB dalam melayani masyarakat paska bencana,	3.88
P- 31. Keramahan/kecepatan respon aparat dalam memberikan layanan administrasi kependudukan di KBB	3.95
P- 33. Pemerintah KBB dalam memberikan layanan perijinan	3.95
P- 29. Kinerja Pemerintah KBB dalam memberikan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (E-KTP, KK, akta kelahiran/kelahiran, layanan dokumen perpindahan penduduk, dll)	3.99
P- 25. Kesigapan pemerintah KBB dalam penanganan darurat bencana di KBB (Banjir, longsor, Kebakaran, Gempa, Gunung Meletus, dll	4.01
P- 7. Kualitas bangunan sekolah (SD) dan sarana lainnya dalam menunjang kegiatan pendidikan	4.03
P- 30. Kualitas alat perekaman/pencetakan KTP atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil	4.07
P- 13. Jumlah tenaga kesehatan untuk melayani masyarakat	4.09
P- 8. Kualitas bangunan sekolah (SMP) dan sarana lainnya dalam menunjang kegiatan pendidikan	4.16
P- 5. Mutu guru pendidikan dasar (SD)	4.18
P- 6. Mutu guru pendidikan dasar (SMP)	4.20
P- 12. Fasilitas kesehatan mudah diakses/dijangkau	4.22
P- 4. Aksesibilitas fasilitas pendidikan dasar (SD dan SMP)	4.34
P- 9. Anggota keluarganya melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (SMA/Paket C/PT)	4.57

Sedangkan rangking kepuasan masyarakat urban terhadap layanan publik yang diberikan Pemda KBB, adalah sebagai berikut :

Atribut	Urban
P- 11. Layanan perpustakaan daerah dalam meningkatkan minat baca dan pengetahuan masyarakat	2.94
P- 18. Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan sarana penunjang jalan (seperti trotoar, zebra cross, penerangan jalan, serta rambu2 lalu lintas	3.11
P- 15. Layanan pemerintah KBB memfasilitasi masyarakat dalam pembangunan rumah tidak layak huni	3.20
P- 28. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan edukasi dan sosialisasi pemerintah KBB dalam pencegahan dan mitigasi bencana ?	3.36
P- 36. Kinerja pemerintah KBB secara keseluruhan dalam memberi pelayanan dan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat	3.38
P- 2. Kinerja aparat desa dalam memperbaharui data masyarakat miskin	3.43
P- 1. Layanan pendataan masyarakat miskin	3.45
P- 3. Layanan Pemerintah terhadap masyarakat miskin	3.49
P- 21. Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang membuang sampah secara liar	3.57
P- 19. Layanan pemerintah KBB membangun saluran drainase dengan kondisi baik,	3.61
P- 14. Pelayanan kesehatan di Kabupaten Bandung Barat (terutama di masa pandemi)	3.66
P- 16. Layanan pemerintah KBB dalam memfasilitasi pembangunan rumah yang sehat dengan sanitasi yang baik	3.72
P- 34. Kinerja pemerintah KBB dalam penanganan keluhan dan laporan pengaduan masyarakat	3.73
P- 35. Update kinerja dan layanan informasi pada website pemerintah KBB	3.81
P- 17. Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan akses dan kondisi jalan lingkungan maupun jalan-jalan kabupaten	3.86
P- 32. Ketersediaan infrastruktur dan kekuatan jaringan internet di KBB	3.87
P- 22. Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang dianggap melanggar perijinan (ijin membangun, ijin usaha, ijin keramaian, dll)	3.89

P- 27. Kemampuan pemerintah KBB dalam menangani program kegiatan pemulihan/perbaikan paska bencana	3.90
P- 23. Pemerintah KBB sudah memuaskan dalam menangani masyarakat yang menyalahgunakan fasilitas umum (seperti merusak/mengotori/mencoret2 taman dan ruang publik)	3.93
P- 26. Kemampuan pemerintah KBB dalam melayani masyarakat paska bencana,	3.93
P- 20. Layanan pemerintah KBB dalam pengelolaan sampah	3.97
P- 29. Kinerja Pemerintah KBB dalam memberikan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (E-KTP, KK, akta kelahiran/kelahiran, layanan dokumen perpindahan penduduk, dll)	3.99
P- 25. Kesigapan pemerintah KBB dalam penanganan darurat bencana di KBB (Banjir, longsor, Kebakaran, Gempa, Gunung Meletus, dll	4.01
P- 31. Keramahan/kecepatan respon aparat dalam memberikan layanan administrasi kependudukan di KBB	4.09
P- 24. Kemampuan Pemerintah KBB dalam menekan konflik sosial yang mengganggu ketentraman dan ketertiban umum (seperti kenakalan remaja, maksiat, knalpot bising, speaker yang terlalu keras, mabuk2an, judi, dan perbuatan kriminal)	4.11
P- 33. Pemerintah KBB dalam memberikan layanan perijinan	4.17
P- 30. Kualitas alat perekaman/pencetakan KTP atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil	4.19
P- 13. Jumlah tenaga kesehatan untuk melayani masyarakat	4.39
P- 7. Kualitas bangunan sekolah (SD) dan sarana lainnya dalam menunjang kegiatan pendidikan	4.47
P- 6. Mutu guru pendidikan dasar (SMP)	4.51
P- 5. Mutu guru pendidikan dasar (SD)	4.53
P- 12. Fasilitas kesehatan mudah diakses/dijangkau	4.54
P- 8. Kualitas bangunan sekolah (SMP) dan sarana lainnya dalam menunjang kegiatan pendidikan	4.58
P- 4. Aksesibilitas fasilitas pendidikan dasar (SD dan SMP)	4.61
P- 9. Anggota keluarganya melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (SMA/Paket C/PT)	4.94

4.1.4. Validitas dan Reliabilitas Penelitian

Uji Validitas pada jajak pendapat ini mengukur validitas instrumen dengan Korelasi Pearson Product Moment (rumus dapat dilihat kembali pada Bab I bagian Metode Penelitian). Pengujian validitas instrumen dinyatakan valid apabila:

- Item pernyataan dikatakan valid apabila $r_{hitung} > 0.30$
- Item pernyataan dikatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < 0.30$

Sedangkan, uji reliabilitas instrumen uji statistik cronbach's alpha (α) dengan ketentuan bahwa variabel yang diteliti dinyatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha (α) adalah di atas 0.7 (Ghozali. 2001. p.132).

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.2. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner terkait urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar

Item	Koefisien	Cut-off	Keterangan
P1	0.463	0.300	Valid
P2	0.527	0.300	Valid
P3	0.514	0.300	Valid
P4	0.407	0.300	Valid
P5	0.467	0.300	Valid
P6	0.351	0.300	Valid
P7	0.520	0.300	Valid
P8	0.491	0.300	Valid
P9	0.073	0.300	Valid
P11	0.438	0.300	Valid
P12	0.452	0.300	Valid
P13	0.444	0.300	Valid
P14	0.478	0.300	Valid
P15	0.451	0.300	Valid
P16	0.537	0.300	Valid
P17	0.536	0.300	Valid
P18	0.410	0.300	Valid
P19	0.541	0.300	Valid

bappeltbangda

P20	0.479	0.300	Valid
P21	0.553	0.300	Valid
P22	0.616	0.300	Valid
P23	0.561	0.300	Valid
P24	0.548	0.300	Valid
P25	0.439	0.300	Valid
P26	0.464	0.300	Valid
P27	0.478	0.300	Valid
P28	0.533	0.300	Valid
Reliabilitas	0.864	0.600	Reliabel

Sumber : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Jajak Pendapat, 2021

Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen Urusan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar, seperti terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.3. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner tentang urusan wajib yang tidak terkait pelayanan dasar

Item	**Koefisien**	**Cut-off**	**Keterangan**
P29	0.660	0.300	Valid
P30	0.643	0.300	Valid
P31	0.710	0.300	Valid
P32	0.487	0.300	Valid
P33	0.663	0.300	Valid
P34	0.568	0.300	Valid
P35	0.540	0.300	Valid
P36	0.609	0.300	Valid
Reliabilitas	0.736	0.600	Reliabel

Sumber : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Jajak Pendapat, 2021

Berdasarkan hasil analisis validitas dan reliabilitas, menemukan semua item pertanyaan dinyatakan valid dan juga reliabel.

bappeltbangda

4.2. Pembahasan : Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan hasil jajak pendapat masyarakat terhadap kinerja Pemerintah KBB dalam memberikan layanan publik yang menjadi urusan wajib baik yang berkaitan dengan layanan dasar maupun yang tidak berkaitan dengan layanan dasar, ada yang memuaskan dan ada yang tidak memuaskan masyarakat. Kepuasan masyarakat tersebut (baik rural maupun urban), jika diurutkan berdasarkan rangking kepuasannya, dapat dilihat pada tabel berikut:

Atribut	Rural & urban
P- 11. Layanan perpustakaan daerah dalam meningkatkan minat baca dan pengetahuan masyarakat	2.91
P- 18. Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan sarana penunjang jalan (seperti trotoar, zebra cross, penerangan jalan, serta rambu2 lalu lintas	3.08
P- 15. Layanan pemerintah KBB memfasilitasi masyarakat dalam pembangunan rumah tidak layak huni	3.15
P- 28. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan edukasi dan sosialisasi pemerintah KBB dalam pencegahan dan mitigasi bencana ?	3.31
P- 2. Kinerja aparat desa dalam memperbaharui data masyarakat miskin	3.37
P- 1. Layanan pendataan masyarakat miskin	3.39
P-3. Layanan Pemerintah terhadap masyarakat miskin	3.44
P- 36. Kinerja pemerintah KBB secara keseluruhan dalam memberi pelayanan dan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat	3.48
P- 21. Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang membuang sampah secara liar	3.50
P- 19. Layanan pemerintah KBB membangun saluran drainase dengan kondisi baik,	3.55
P- 16. Layanan pemerintah KBB dalam memfasilitasi pembangunan rumah yang sehat dengan sanitasi yang baik	3.60
P- 14. Pelayanan kesehatan di Kabupaten Bandung Barat (terutama di masa pandemi)	3.64
P- 34. Kinerja pemerintah KBB dalam penanganan keluhan dan laporan pengaduan masyarakat	3.66
P- 17. Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan akses dan kondisi jalan lingkungan maupun jalan-jalan kabupaten	3.74

P- 35. Update kinerja dan layanan informasi pada website pemerintah KBB	3.74
P- 32. Ketersediaan infrastruktur dan kekuatan jaringan internet di KBB	3.76
P- 27. Kemampuan pemerintah KBB dalam menangani program kegiatan pemulihan/perbaikan paska bencana	3.83
P- 23. Pemerintah KBB sudah memuaskan dalam menangani masyarakat yang menyalahgunakan fasilitas umum (seperti merusak/mengotori/mencoret2 taman dan ruang publik)	3.84
P- 20. Layanan pemerintah KBB dalam pengelolaan sampah	3.85
P- 22. Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang dianggap melanggar perijinan (ijin membangun, ijin usaha, ijin keramaian, dll)	3.86
P- 26. Kemampuan pemerintah KBB dalam melayani masyarakat paska bencana,	3.91
P- 29. Kinerja Pemerintah KBB dalam memberikan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (E-KTP, KK, akta kelahiran/kelahiran, layanan dokumen perpindahan penduduk, dll)	3.99
P- 24. Kemampuan Pemerintah KBB dalam menekan konflik sosial yang mengganggu ketentraman dan ketertiban umum (seperti kenakalan remaja, maksiat, knalpot bising, speaker yang terlalu keras, mabuk2an, judi, dan perbuatan kriminal)	4.00
P- 25. Kesigapan pemerintah KBB dalam penanganan darurat bencana di KBB (Banjir, longsor, Kebakaran, Gempa, Gunung Meletus, dll	4.01
P- 31. Keramahan/kecepatan respon aparat dalam memberikan layanan administrasi kependudukan di KBB	4.05
P- 33. Pemerintah KBB dalam memberikan layanan perijinan	4.10
P- 30. Kualitas alat perekaman/pencetakan KTP atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil	4.15
P- 13. Jumlah tenaga kesehatan untuk melayani masyarakat	4.30
P- 7. Kualitas bangunan sekolah (SD) dan sarana lainnya dalam menunjang kegiatan pendidikan	4.34
P- 6. Mutu guru pendidikan dasar (SMP)	4.42
P- 5. Mutu guru pendidikan dasar (SD)	4.43
P- 12. Fasilitas kesehatan mudah diakses/dijangkau	4.45
P- 8. Kualitas bangunan sekolah (SMP) dan sarana lainnya dalam menunjang kegiatan pendidikan	4.45
P- 4. Aksesibilitas fasilitas pendidikan dasar (SD dan SMP)	4.53

P- 9. Anggota keluarganya melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (SMA/Paket C/PT)	4.83

Sumber : Jajak Pendapat, 2021

Berdasarkan rangking pendapat masyarakat di atas, maka dapat kita kelompokan layanan publik yang dinilai masih kurang memuaskan berdasarkan hasil analisis jajak pendapat, adalah sebagai berikut :

No	Layanan yang belum/kurang memuaskan
1	Layanan perpustakaan daerah dalam meningkatkan minat baca dan pengetahuan masyarakat
2	Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan sarana penunjang jalan (seperti trotoar, zebra cross, penerangan jalan, serta rambu2 lalu lintas
3	Layanan pemerintah KBB memfasilitasi masyarakat dalam pembangunan rumah tidak layak huni
4	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan edukasi dan sosialisasi pemerintah KBB dalam pencegahan dan mitigasi bencana
5	Kinerja aparat desa dalam memperbaharui data masyarakat miskin
6	Layanan pendataan masyarakat miskin
7	Layanan Pemerintah terhadap masyarakat miskin
8	Kinerja pemerintah KBB secara keseluruhan dalam memberi pelayanan dan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Sumber : Analisis Jajak Pendapat KBB, 2021

Adapun layanan publik yang dinilai cukup memuaskan, berdasarkan hasil analisis jajak pendapat, adalah sebagai berikut :

No	Layanan yang dinilai cukup memuaskan
1	Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang membuang sampah secara liar
2	Layanan pemerintah KBB membangun saluran drainase dengan kondisi baik,
3	Layanan pemerintah KBB dalam memfasilitasi pembangunan rumah yang sehat dengan sanitasi yang baik
4	Pelayanan kesehatan di Kabupaten Bandung Barat (terutama di masa pandemi)
5	Kinerja pemerintah KBB dalam penanganan keluhan dan laporan pengaduan masyarakat
6	Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan akses dan kondisi jalan lingkungan maupun jalan-jalan kabupaten

bappelitbangda

7	Update kinerja dan layanan informasi pada website pemerintah KBB
8	Ketersediaan infrastruktur dan kekuatan jaringan internet di KBB
9	Kemampuan pemerintah KBB dalam menangani program kegiatan pemulihan/perbaikan paska bencana
10	Pemerintah KBB sudah memuaskan dalam menangani masyarakat yang menyalahgunakan fasilitas umum (seperti merusak/ mengotori/mencoret2 taman dan ruang publik)
11	Layanan pemerintah KBB dalam pengelolaan sampah
12	Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang dianggap melanggar perijinan (ijin membangun, ijin usaha, ijin keramaian, dll)
13	Kemampuan pemerintah KBB dalam melayani masyarakat paska bencana,
14	Kinerja Pemerintah KBB dalam memberikan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (E-KTP, KK, akta kelahiran/ kelahiran, layanan dokumen perpindahan penduduk, dll)
15	Kemampuan Pemerintah KBB dalam menekan konflik sosial yang mengganggu ketentraman dan ketertiban umum (seperti kenakalan remaja, maksiat, knalpot bising, speaker yang terlalu keras, mabuk2an, judi, dan perbuatan kriminal)
16	Kesigapan pemerintah KBB dalam penanganan darurat bencana di KBB (Banjir, longsor, Kebakaran, Gempa, Gunung Meletus, dll
17	Keramahan/kecepatan respon aparat dalam memberikan layanan administrasi kependudukan di KBB
18	Pemerintah KBB dalam memberikan layanan perijinan
19	Kualitas alat perekaman/pencetakan KTP atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
20	Jumlah tenaga kesehatan untuk melayani masyarakat

Sedangkan layanan publik yang dinilai sudah memuaskan, berdasarkan hasil analisis jajak pendapat, adalah sebagai berikut :

No	Layanan yang dinilai memuaskan
1	Kualitas bangunan sekolah (SD) dan sarana lainnya dalam menunjang kegiatan pendidikan
2	Mutu guru pendidikan dasar (SMP)
3	Mutu guru pendidikan dasar (SD)
4	Fasilitas kesehatan mudah diakses/dijangkau
5	Kualitas bangunan sekolah (SMP) dan sarana lainnya dalam menunjang kegiatan pendidikan
6	Aksesibilitas fasilitas pendidikan dasar (SD dan SMP)

bappelitbangda

Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di atas merupakan bagian kecil dari urusan yang harus dilaksanakan Pemda KBB dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan tuntutan publik. Seiring dengan perkembangan masyarakat, pertambahan jumlah penduduk, meningkatnya mobilitas sosial dan ekonomi masyarakat, dan luasnya area geografis yang harus ditangani, tuntutan publik terhadap pemerintah akan menjadi semakin kompleks. Terkait layanan publik yang saat ini dinilai kurang memuaskan, maka pemerintah KBB dapat merancang beberapa program/kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi harapan publik tersebut. Usulan program/kegiatan dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik berdasarkan hasil analisis tim disajikan berdasarkan kluster pelayanan (bukan per item penilaian) sebagai berikut :

Penilaian Layanan Publik yang masih Perlu Ditingkatkan	**Usulan Program/Kegiatan**
Layanan perpustakaan daerah dalam meningkatkan minat baca dan pengetahuan masyarakat	Education Park and Community Center
Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan sarana penunjang jalan (seperti trotoar, zebra cross, penerangan jalan, serta rambu2 lalu lintas	Kolaborasi Pemda- swasta dalam penyediaan sarana prasarana jalan
Layanan pemerintah KBB memfasilitasi masyarakat dalam pembangunan rumah tidak layak huni	menerapkan model rumah kotak dengan konsep rumah tumbuh sederhana
Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan edukasi dan sosialisasi pemerintah KBB dalam pencegahan dan mitigasi bencana	Meningkatkan kapasitas masyarakat sebagai mitra sosialisasi dan edukasi mitigasi bencana
Kesigapan pemerintah KBB dalam penanganan darurat bencana	
Kemampuan pemerintah KBB dalam menangani program kegiatan pemulihan/perbaikan paska bencana	
Kemampuan pemerintah KBB dalam melayani masyarakat paska bencana,	

bappeltbangda

Peningkatan kinerja pemerintah desa dalam pembaharuan data masyarakat miskin, pendataan masyarakat miskin, dan Layanan terhadap masyarakat miskin	Mewujudkan Tim Penanganan Kemiskinan yang terintegrasi dan kolaboratif berbasis masyarakat
Kinerja pemerintah KBB secara keseluruhan dalam memberi pelayanan dan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat	Peningkatan kapasitas pemerintah
Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang membuang sampah secara liar	Program kompetisi desa dengan zero TPS
Layanan pemerintah KBB dalam pengelolaan sampah	kolaborasi pengelolaan sampah berbasis sedekah
Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan akses dan kondisi jalan lingkungan maupun jalan-jalan kabupaten	Aplikasi pemantauan kebutuhan drainase dan jalan rusak
Layanan pemerintah KBB membangun saluran drainase dengan kondisi baik,	
Layanan pemerintah KBB dalam memfasilitasi pembangunan rumah yang sehat dengan sanitasi yang baik	Septitank Komunal
Pelayanan kesehatan di Kabupaten Bandung Barat (terutama di masa pandemi)	Penggalakan upaya promotif dan preventif kesehatan melalui edukasi masyarakat dan aplikasi tanggap darurat
Jumlah tenaga kesehatan untuk melayani masyarakat	
Kinerja pemerintah KBB dalam penanganan keluhan dan laporan pengaduan masyarakat	Tata kelola penanganan Keluhan dan pengaduan masyarakat
Update kinerja dan layanan informasi pada website pemerintah KBB	Optimalisasi Media Sosial Resmi Pemda KBB yang terintegrasi (disertai pembentukan tim kreatif yang bertanggung jawab terhadap konten2 media sosial)
Ketersediaan infrastruktur dan kekuatan jaringan internet di KBB	Kerjasama dengan provider dan pemerintahan pusat (melalui kementerian)
Pemerintah KBB sudah memuaskan dalam menangani masyarakat yang menyalahgunakan fasilitas umum (seperti merusak/mengotori/ mencoret2 taman dan ruang publik)	Penerbitan sekaligus penegakan regulasi di tingkat kabupaten hingga desa dengan memadukan Pengawasan berbasis masyarakat dan kearifan lokal

bappelitbangda

Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang dianggap melanggar perijinan (ijin membangun, ijin usaha, ijin keramaian, dll)	
Kemampuan Pemerintah KBB dalam menekan konflik sosial yang mengganggu ketentraman dan ketertiban umum (seperti kenakalan remaja, maksiat, knalpot bising, speaker yang terlalu keras, mabuk2an, judi, dan perbuatan kriminal)	
Kinerja Pemerintah KBB dalam memberikan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (E-KTP, KK, akta kelahiran/ kelahiran, layanan dokumen perpindahan penduduk, dll)	Sosialisasi, edukasi, sekaligus bantuan fasilitasi layanan administrasi kependudukan berbasis online di tingkat desa (sekaligus percepatan desa digital)
Keramahan/kecepatan respon aparat dalam memberikan layanan administrasi kependudukan di KBB	
Kualitas alat perekaman/pencetakan KTP atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil	Pengaduan perbaikan dan rembug dengan kementerian terkait solusi alat perekaman
Pemerintah KBB dalam memberikan layanan perijinan	Sosialisasi, edukasi, sekaligus bantuan fasilitasi layanan OSS

Beberapa program/kegiatan yang dapat diusulkan sebagai solusi mengatasi masalah layanan publik dan bahan rekomendasi kebijakan, adalah sebagai berikut

4.2.1. Education Park and Community Center

Berangkat dari masalah rendahnya pelayanan perpustakaan daerah dalam meningkatkan minat baca dan pengetahuan masyarakat. Namun, jika hanya berorientasi pada perpustakaan daerah saja, maka layanan ini dinilai kurang menarik. Oleh karena perlu dipadukan dengan kegiatan-kegiatan masyarakat lainnya dalam satu lokasi, sehingga muncullah gagasan membangun *Education Park and Community Center* sebagai pusat kegiatan masyarakat yang terintegrasi dan berorientasi pada peningkatan pengetahuan

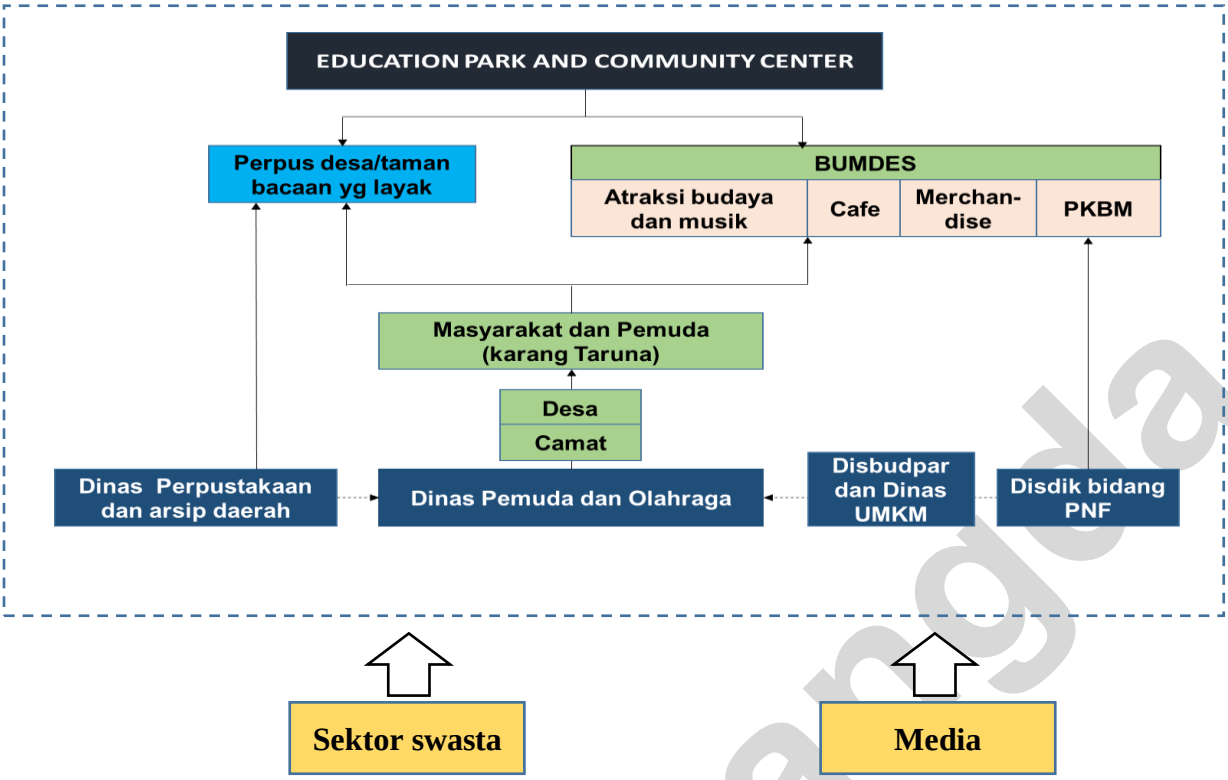
bappelitbangda

masyarakat, pemberdayaan ekonomi, serta mengembangkan kreatifitas pemuda dalam bidang Kesenian dan Budaya. *Education Park and Community Center* ini bertujuan untuk meningkatkan kegiatan masyarakat yang lebih berkualitas dan produktif baik secara sosial maupun ekonomi dalam ruang-ruang publik.

Education Park and Community Center merupakan ruang publik yang diharapkan mampu menarik perhatian masyarakat. Dengan menerapkan konsep 3A (Atraksi, Amenity, dan Aksesibility), maka kegiatan (atraksi) yang ada pada *Education Park and Community Center* ini adalah taman bacaan (yang diisi dengan kegiatan perpustakaan, lomba membaca dongeng/lomba cerita *story telling,* lomba cerdas cermat, dan lainnya), diiringi *live music* (baik music modern maupun kesenian tradisional), tersedianya café asri, *spot-spot instagramable* yang digandrungi anak-anak muda saat ini, serta gerai *merchandise* yang menjual kerajinan khas daerah atau produksi masyarakat lokal (yang dikelola oleh BUMDes). Sarana penunjang (*amenity)* yang harus disediakan minimal sarana ibadah, toilet, jaringan internet dan tempat parkir yang cukup. Terakhir, lokasi *Education Park and Community Center* harus mudah diakses masyarakat.

Metode pelaksanaan dapat dilakukan dengan membuat *pilot project* pembangunan *Education Park and Community Center* disuatu wilayah desa sebagai percontohan bagi desa-desa lainnya. Adapun struktur dan proses kerja para kolaborator dalam *Education Park and Community Center* dapat dilihat pada gambar berikut :

bappelitbangda



Gambar 4.2. Struktur Dan Proses Kerja Para Kolaborator dalam *Education Park and Community Center*
Sumber : Analisis rekomendasi kebijakan terhadap jajak Pendapat Masyarakat KBB, 2021

Pihak-pihak yang terlibat bersifat kolaboratif yang terdiri dari unsur pemerintah (perangkat daerah dan pemerintah desa), unsur masyarakat dan pemuda karang taruna, sektor swasta, dan media massa (promosi dan informasi kepada masyarakat). Adapun peran dari kolaborator sebagai berikut:

- Masyarakat atau pemuda karang taruna sebagai pengelola *Education Park and Community Center*
- Camat dan Kepala Desa berperan sebagai pembina dan pengawas masyarakat/pemuda pengelola *Education Park and Community Center*
- Dinas Pemuda dan olahraga (membina pemuda), Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (membina pelestarian kesenian dan budaya), Dinas KUKM (membina kegiatan usaha ekonomi kreatif), dan Dinas Pendidikan

bappelitbangda

(membina kegiatan PKBM yang ada jika memungkinkan). Perangkat-perangkat daerah tersebut berperan membina kegiatan-kegiatan yang ada pada *Education Park and Community Center* agar maju dan berkembang.

- Sektor swasta berperan sebagai unsur yang berinvestasi ataupun membantu dan membina kegiatan-kegiatan usaha yang ada pada *Education Park and Community Center*
- Media massa berperan sebagai unsur yang mempromosikan *Education Park and Community Center* agar dikenal oleh masyarakat secara luas.

4.2.2. Kolaborasi Pemda-Swasta dalam Penyediaan Sarana Prasarana Penunjang Jalan

Dalam mengatasi Keterbatasan pemerintah KBB dalam menyediakan sarana prasarana penunjang keselamatan jalan seperti zebracross, trotoar, marka jalan, dan lampu penerangan, maka pemerintah dapat bekerjasama dengan sektor swasta, dengan menuntut komitmen sektor swasta yang berusaha di wilayah KBB mengalokasikan dana CSR nya untuk menyediakan sarana prasarana penunjang jalan tersebut di lokasi dimana swasta tersebut melakukan kegiatan usahanya. Partisipasi swasta dalam membantu Pemda KBB untuk menyediakan sarana prasarana jalan ini memberikan keuntungan bagi perusahaan itu sendiri, karena jika penerangan jalan, marka jalan, dan zebracross disekitar wilayah operasionalnya tersedia, sehingga memberikan rasa aman dan keselamatan baik bagi orang-orang yang melintas maupun kegiatan usaha itu sendiri.

bappelitbangda

4.2.3. Penerapan Konsep Rumah Tumbuh Sederhana Solusi Bagi Rutilahu

Berdasarkan hasil jajak pendapat, sebagian besar masyarakat tidak puas terhadap bantuan renovasi Rutilahu (sebesar 15 juta rupiah), karena bantuan tersebut tidak berhasil membantu renovasi rutilahu secara tuntas. Gerakan swadaya dan gotong royong, nyatanya tidak mampu menggerakkan masyarakat untuk saling bantu, karena masyarakat sekitar pun merasa dirinya kesulitan dalam mencukupi kebutuhan pribadi/keluarga. Bantuan dalam bentuk tenaga juga bukan solusi, karena untuk membangun diperlukan keahlian khusus. Oleh karena itu dapat diusulkan beberapa skema renovasi rutilahu.

1. Untuk rumah rusak sedang, bantuan rutilahu hanya untuk melakukan renovasi perbaikan beberapa kerusakan (*facelift*). Pembangunan dapat dilakukan sendiri oleh masyarakat yang bersangkutan.
2. Untuk rumah rusak, maka diperlukan pihak ketiga untuk membangunkan rumah tersebut dengan konsep rumah tumbuh sederhana. Renovasi rumah dilakukan dengan membangun dinding utama rumah (seperti kotak) dan atap. Sedangkan pembangunan dinding dan ruangan bagian dalam rumah menjadi tanggung jawab pemilik dengan membangun sendiri secara bertahap.

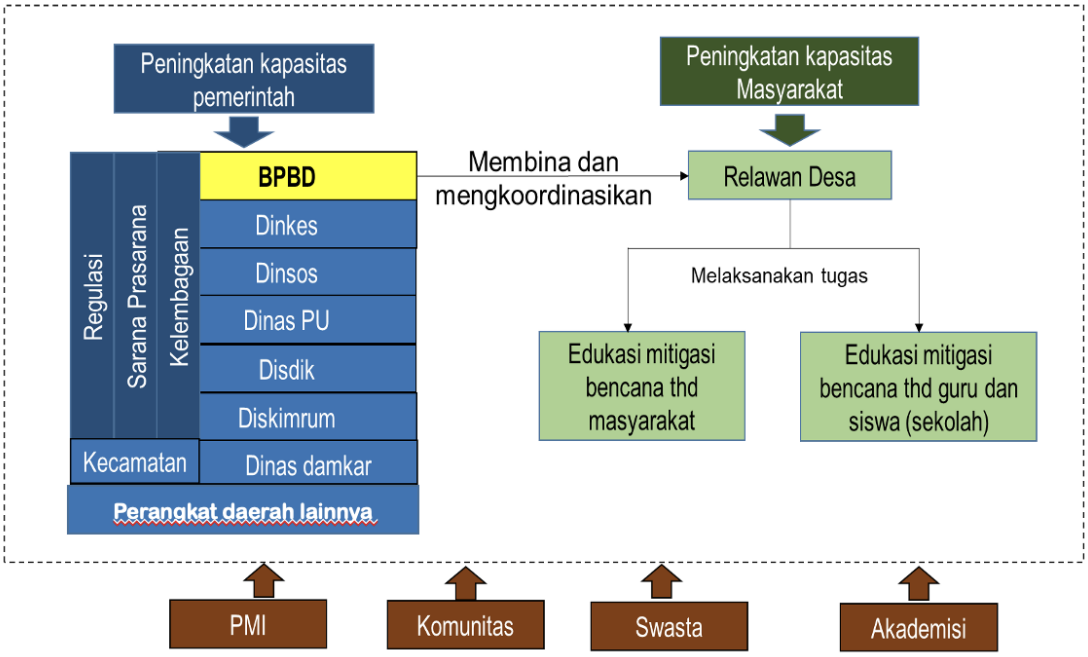
4.2.4. Kolaborasi dalam Penanganan dan Mitigasi Bencana

Kabupaten Bandung Barat merupakan wilayah yang rentan akan bencana alam. Dalam penanganan bencana, maka Pemda KBB perlu bantuan dari unsur diluar pemerintah agar penangan bencana terselenggara lebih efektif. Terkait penanganan bencana, Pemda KBB telah memiliki regulasi yaitu Perda Nomor 3 Tahun 2013. Sedangkan pembagian tugas dan tanggung jawab

bappelitbangda

perangkat daerah dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana di Kabupaten Bandung Barat diatur dalam Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 7 Tahun 2015. Baik perda dan perbup telah menyebutkan peran, fungsi, dan tanggung jawab masing-masing perangkat daerah yang terlibat dalam penanggulangan bencana di semua tahapan, baik tahapan pra bencana, tanggap bencana, maupun pasca bencana.

Rekomendasi yang diusulkan terkait peningkatan layanan penanggulangan bencana pada kajian kali ini, berdasarkan hasil jajak pendapat adalah peningkatan kapasitas masyarakat dan stakeholder lainnya sebagai mitra Pemda KBB dalam kolaborasi penanganan dan mitigasi bencana, ebagaimana yang dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.3. Kolaborasi Penanganan Bencana

Sumber : Analisis rekomendasi kebijakan terhadap jajak Pendapat Masyarakat KBB, 2021

Peran kolaborator :

1. BPBD (Unsur Pemerintah) sebagai *leading sector* yang berperan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan yang dilakukan selama penanganan bencana.
2. Perangkat daerah (Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas PU, Dinas Perumahan dan Pemukiman, Dinas Pendidikan, Dinas Pemadam Kebakaran, serta perangkat daerah lainnta, Kecamatan dan Desa merupakan unit-unit pemerintah daerah sebagai unsur pendukung BPBD dalam pelaksanana kegiatan mulai dari tahap pra bencana, penanganan darurat bencana, hingga penanganan pasca bencana.
3. Relawan desa (Unsur Masyarakat) sebagai mitra BPBD yang bertugas sebagai mitra mulai dari tahap pra bencana seperti melakukan sosialisasi dan edukasi mitigasi bencana kepada masyarakat dan di satuan-satuan pendidikan (sekolah), serta membantu dalam penanganan darurat bencana serta pasca bencana, Relawan desa ini mendapat pembinaan dari BPBD.
4. PMI, komunitas, swasta dan akademisi merupakan organisasi non pemerintah yang membantu BPBD selama proses pra bencana, penanganan bencana, dan pasca bencana sesuai kapasitasnya.

Dalam upaya penanggulangan bencana, Pemda KBB tentu harus memenuhi layanan berbasis SPM (Standar Pelayanan Minimal) dengan standar teknis yang sudah ditetapkan dalam Permendagri Nomor 101 Tahun 2018, yaitu standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa, sumber daya manusia dan petunjuk teknis atau tata cara pemenuhan standar. Adapun jenis-jenis pelayanan dasar dalam penanganan bencana yang dilaksanakan pemerintah Daerah kabupaten/kota meliputi:

bappelitbangda

Jenis layanan	Kegiatan	Sub Kegiatan	Strategi pelaksanaan
pelayanan informasi rawan bencana	penyusunan kajian risiko bencana;	penyusunan dokumen KRB	Melakukan kerjasama kajian dan pelibatan publik dalam menyusun dan mendiskusikan dokumen KRB
	Komunikasi Informasi dan Edukasi rawan bencana	Sosialisasi melalui tatap muka dengan penduduk di daerah rawan bencana	Kerjasama dengan akademisi (dalam rangka PKM) dan komunitas peduli bencana
		Sosialisasi melalui media sosial dan wahana multimedia	Memanfaatkan website resmi pemda, media sosial milik pemda, dan menyebarluaskan melalui media sosial komunitas yang menjadi mitra
		Penyediaan dan pemasangan rambu evakuasi dan papan informasi publik	bekerjasama dengan swasta di wilayah operasi rawan bencana maupun komunitas peduli bencana
pelayanan pencegahan dan kesiapsiagaan terhadap bencana	penyusunan rencana penanggulangan bencana	penyusunan dokumen RPB	Melakukan kerjasama kajian dan pelibatan publik dalam menyusun dan mendiskusikan dokumen KRB
	pembuatan rencana kontinjensi	Pembuatan Rencana Kontinjensi (Renkon)	Melakukan kerjasama kajian dan pelibatan publik dalam pembuatan rencana kontinjensi
	pelatihan pencegahan dan mitigasi	Pelatihan penanggulangan bencana bagi aparatur	Pelatihan secara periodik kepada aparatur di perangkat daerah terkait
		Pelatihan penanggulangan bencana bagi Warga Negara	Bekerjasama dengan swasta, akademisi, maupun

bappelitbangda

			komunitas dalam pelaksanaan masyarakat Pelatihan penanggulangan bencana bagi
	gladi kesiapsiagaan terhadap bencana	Simulasi dalam ruang	Menyediakan sarpras kesiapsiagaan bencana utk kebutuhan Simulasi dalam ruang Atau menggunakan kesempatan dalam setiap awal kegiatan meeting perangkat daerah untuk melakukan kegiatan simulasi kesiapsiagaan bencana dalam ruang
		Gladi lapang	Bekerjasama dengan swasta, akademisi, maupun komunitas dalam pelaksanaan gladi lapang atau memasukan agenda kesiapsiagaan bencana dalam setiap kegiatan konsolidasi atau pelatihan aparatur (yang dilakukan secara outbond)
	pengendalian operasi dan penyediaan sarana prasarana kesiapsiagaan terhadap bencana	Koordinasi teknis pemantapan kesiapsiagaan terhadap bencana	Merancang model koordinasi dan Menyusun dan menyosialisasikan panduan koordinasi teknis
		Penyediaan sarana prasana operasional dan kesiapsiagaan bencana	Memberikan dukungan dana penyediaan sarpras, sedangkan TIK bisa

bappelitbangda

			mengadopsi website atau media sosial pemda yang dikoneksikan dengan website resmi atau aplikasi di BMKG
		Penyediaan layanan pesan singkat secara broadcast	Meneruskan setiap informasi dari BMKG ke masyarakat melalui pesan singkat secara broadcast
		Penyediaan obatobatan dan vaksin	Merencanakan kebutuhan obatobatan dan vaksin
		Tatalaksana/ pengobatan dan vaksinasi	Menyediakan pedoman/SOP Tatalaksana/ pengobatan dan vaksinasi
		Penyediaan peralatan kesehatan	Merencanakan kebutuhan peralatan kesehatan
		Penyediaaan peralatan laboratorium	Merencanakan kebutuhan peralatan laboratorium
		Penyediaan layanan biosekuriti	Merencanakan kebutuhan layanan biosekuriti
		Penyediaan sarana prasarana berupa alat komunikasi dan sistem peringatan dini kebencanaan berbasis masyarakat	Penyediaan sistem peringatan dini, Penyediaan sirene, radio HT dan repeater, bahkan mengakomodir kearifan lokal dalam sistem peringatan dini kebencanaan

bappelitbangda

	penyediaan peralatan perlindungan dan kesiapsiagaan terhadap bencana	Penyediaan peralatan penyelamatan diri	Memberikan kesadaran dan menggerakkan masyarakat untuk menyediakan peralatan penyelamatan diri Secara mandiri serta mensubsidi masyarakat tidak mampu
pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban bencana.	respon cepat kejadian luar biasa penyakit/ wabah zoonosis prioritas.	Investigasi/penyelidikan epidemiologi terpadu/ wabah	Melakukan survey, pengambilan spesimen, dan Pengujian laboratorium
		Penetapan status keadaan darurat epidemi/wabah	Data/informasi dan dokumen investigasi
		Tindakan cepat penanganan epidemi/ wabah penyakit	Rapid test bekerjasama dengan swasta dan komunitas
	respon cepat darurat bencana	Penyediaan dokumen kaji cepat dan penetapan status darurat bencana	Pelatihan perangkat desa, kecamatan, RT/RW, dan kader dalam menyediakan Data dan informasi dokumen kaji cepat
	aktivasi sistem komando penanganan darurat bencana	Koordinasi teknis pelaksanaan lapangan dalam penanganan darurat bencana (aktivasi posko tanggap darurat)	Penyediaan dokumen atau SOP Koordinasi teknis pelaksanaan lapangan dalam penanganan darurat bencana (aktivasi posko tanggap darurat)
	pencarian, pertolongan dan evakuasi korban bencana	Koordinasi pembagian zona/wilayah pencarian, pertolongan dan evakuasi korban bencana	Penyusunan dokumen rencana dan sosialisasi periodik dokumen

bappelitbangda

			rencana pembagian zona/wilayah pencarian, pertolongan dan evakuasi korban bencana
		Penyediaan sarana dan prasarana pertolongan dan evakuasi dan pembuatan jalur pertolongan dan evakuasi	Penyediaan sarpras, Penyusunan rencana jalur pertolongan dan evakuasi, memasang papan pengumuman atau tanda jalur pertolongan dan evakuasi
		Operasional penyelamatan melalui pencarian, pertolongan dan evakuasi korban bencana	Menyusun panduan dan SOP pencarian, pertolongan dan evakuasi korban bencana
		Laporan akhir pertolongan, penyelamatan, evakuasi korban dan dampak bencana	Meningkatkan kapasitas aparatur (atau menerima dan melatih mahasiswa yang magang) untuk penyusunan laporan
	pemenuhan kebutuhan dasar korban bencana	Perencanaan kebutuhan dasar korban bencana	Penyusunan dokumen Perencanaan dan SOP pemberian pemenuhan kebutuhan dasar korban bencana

Dalam upaya penanganan dan mitigasi bencana, tentunya Pemda KBB (dalam hal ini BPBD) perlu memperhatikan Mutu pelayanan dasar dengan memenuhi standar, yang meliputi:

- prosedur operasional penanggulangan bencana;
- sarana prasarana penanggulangan bencana;
- peningkatan kapasitas personil/sumber daya manusia; dan

bappelitbangda

- pelayanan Warga Negara yang berada di kawasan rawan bencana dan yang menjadi korban bencana.

Adapun tata cara penerapan SPM sub-urusan bencana Daerah kabupaten/kota dilakukan dengan tahapan: a. pengumpulan data; b. penghitungan kebutuhan pemenuhan kebutuhan pelayanan dasar; c. penyusunan rencana pemenuhan pelayanan dasar; dan d. pelaksanaan pemenuhan pelayanan dasar.

Dalam hal penyelenggaraan mitigasi bencana, anggaran BPBD KBB saat ini belum memenuhi kebutuhan pemenuhan standar pelayanan minimal. Padahal dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, aspek pembagian urusan pemerintahan terkait kebencanaan sebagaimana diatur dalam pasal 12 ayat (1) huruf 'e' menyatakan bahwa penanggulangan bencana masuk dalam rumpun urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu pada rumpun urusan pemerintahan bidang ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat.

Dari aspek perencanaan terkait kebencanaan diatur dalam pasal 18, sebagai berikut:

1. ayat (1) menyatakan bahwa penyelenggaran pemerintahan daerah memprioritaskan pelaksanaan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar.
2. ayat (2) menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan dasar pada urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh Pemerintah.

Konsekuensi menjadi urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, dari aspek penganggaran terkait kebencanaan diatur dalam pasal 298 ayat (1) menyatakan bahwa belanja Daerah diprioritaskan untuk mendanai

bappelitbangda

Urusan Pemerintahan Wajib yang terkait Pelayanan Dasar yang ditetapkan dengan standar pelayanan minimal.

Selain itu, dalam penyelenggaraan urusan wajib terkait pelayanan dasar harus memiliki kriteria, sbb:

1. bersifat layanan dasar yang disediakan pemerintah kepada masyarakat;
2. pelaksanaannya berpedoman pada standar pelayanan minimal;
3. merupakan prioritas urusan yang harus dilaksanakan di daerah;
4. memerlukan kelembagaan perangkat daerah yang kuat (struktur, personil, peralatan dan anggaran);
5. pengarusutamaan PRB dalam perencanaan dan penganggaran secara integratif.

4.2.5. Kolaborasi dalam Penanggulangan Kemiskinan

Angka kemiskinan di Kabupaten Bandung Barat tergolong tinggi dibandingkan kabupaten/kota lain di Jawa Barat. Pada tahun 2020, tingkat kemiskinan di KBB sebesar 10,49, sedangkan tingkat kemiskinan di Prov. Jawa Barat hanya 9,89. Sementara hasil jajak pendapat diketahui bahwa masyarakat sebagian besar tidak puas terhadap layanan Pemda KBB dalam penanganan kemiskinan, hal ini disebabkan karena, masing-masing perangkat bekerja sendiri-sendiri tanpa adanya pola kerja yang terpadu dan terintegrasi. Padahal jika dilihat dari masalah kemiskinan yang dihadapi masyarakat, terdapat beberapa urusan dan perangkat daerah terkait Layanan bagi masyarakat miskin dan Penanganan kemiskinan. Belum adanya kesamaan paham terkait intepretasi tentang kriteria kemiskinan itu sendiri, sehingga menyulitkan perangkat daerah untuk bersama-sama merumuskan rencana dan kerja bersama dalam penanganan masalah kemiskinan tersebut. Setidaknya urusan-urusan yang berkaitan dengan masalah kemiskinan seperti yang dapat dilihat pada gambar berikut ini.

bappelitbangda



Gambar 4.4. Urusan dan Perangkat Daerah yang Terlibat dalam Penanganan Kemiskinan

Sumber : Analisis rekomendasi kebijakan terhadap jajak Pendapat Masyarakat KBB, 2021

Dalam penanganan kemiskinan, Pemda KBB telah memiliki Rencana Aksi Daerah (RAD) Penanggulangan Kemiskinan 2019-2023 yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati Nomor 32 Tahun 2018. Berdasarkan hasil telaah singkat RAD, terdapat beberapa catatan yaitu :

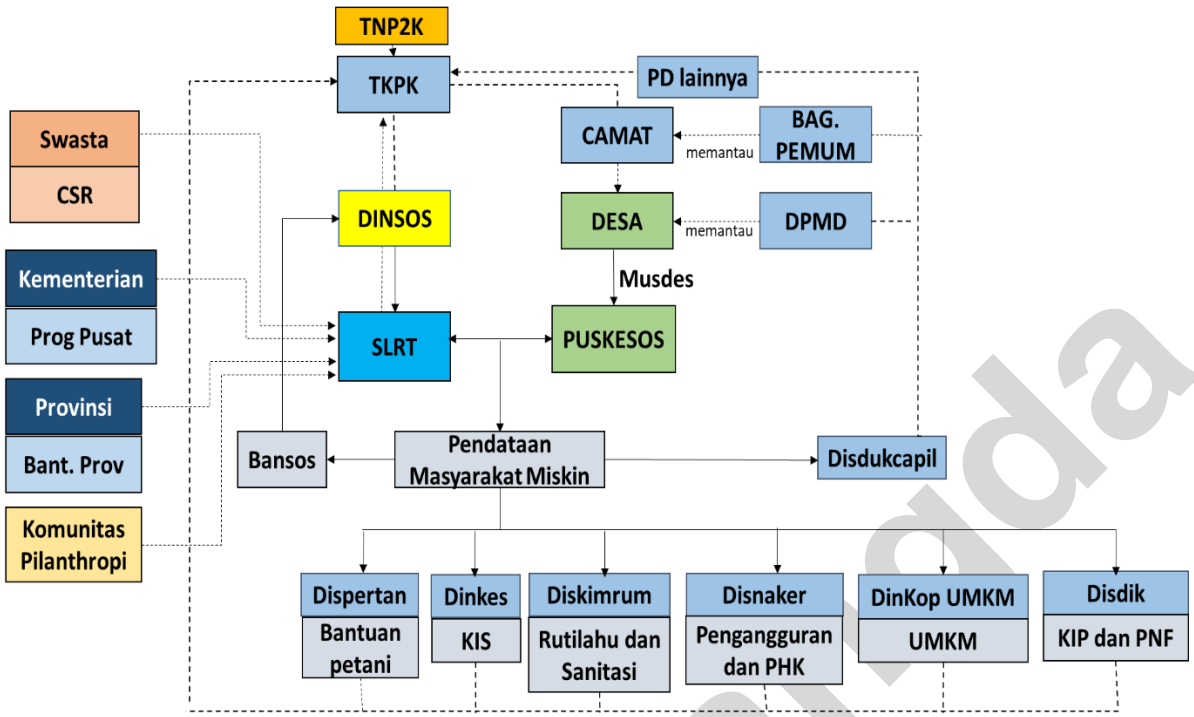
1. RAD belum mengakomodir pembentukan SLRT (Sistem Layanan Rujukan Terpadu) dan Puskesos (Pusat Kesejahteraan Sosial) sebagaimana yang diamanatkan dalam Permensos Nomor 15 Tahun 2018

bappelitbang

2. Pelaksanaan program dan kegiatan penanganan kemiskinan masih didominasi oleh PD, meskipun ada upaya untuk melibatkan swasta dalam pembiayaan dan program lainnya
3. Pada RAD belum terbaca jelas siapa yang menjadi *leading sector* sehingga menyulitkan dalam koordinasi dan keterpaduan kegiatan penanganan kemiskinan secara efektif
4. Pada RAD juga tidak diketahui siapa yang bisa dihubungi swasta/pihak lainnya jika ingin menyalurkan bantuan program untuk penanganan kemiskinan
5. RAD melibatkan masyarakat hanya sebatas keaktifan pengaduan/ aspirasi bukan pelibatan langsung pada pendataan, verifikasi dan validasi data masyarakat miskin yang akan dimasukan ke aplikasi puskesos yang terhubung pada sistem SLRT dan SIKS-NG sebagaimana yang dikehendaki Permensos Nomor 15 Tahun 2018 tersebut.
6. Belum tergambar alur kerja dari masing-masing kolaborator dalam penanganan kemiskinan, yang menunjukan sinkronisasi dan keterpaduan tindakan/kegiatan diantara perangkat-perangkat daerah terkait.

Oleh karena itu, dalam rangka pengembangan upaya penanggulangan kemiskinan, hasil penelitian jajak pendapat ini menyodorkan satu gagasan tentang perlunya model struktur dan prosedur kerja dengan menerapkan kolaborasi dan koordinasi terpadu berbasis masyarakat. Model tersebut dapat dilihat dari gambar berikut :

bappelitbangda



Gambar 4.5. Model Struktur dan Prosedur Kerja Kolaboratif Penanggulangan Kemiskinan

Sumber : Analisis rekomendasi kebijakan terhadap jajak Pendapat Masyarakat KBB, 2021

Pada struktur dan prosedur kerja agar berjalan efektif, ketentuan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut :

1. Dinas Sosial sebagai *leading sector* dalam penanggulangan kemiskinan yang mengkoordinasikan kegiatan dengan perangkat-perangkat daerah lainnya
2. Pemda KBB bersama Dinas Sosial membentuk SLRT sebagai tim kerja teknis upaya Penanggulangan Kemiskinan. SLRT berkoordinasi secara vertikal dengan Dinas Sosial dan TKPK.
3. Pemda KBB atas dasar kesepakatan TKPK mengarahkan tiap pemerintah desa untuk menggerakan masyarakat setempat menjadi kader puskesos.

bappelitbangda

4. Puskesos menjadi bagian tim kerja yang membantu SLRT melakukan pendataan masyarakat miskin secara berkala, termasuk melakukan verifikasi dan validasi datanya. Data yang sudah dikumpulkan puskesos diinput dalam sistem aplikasi puskesos yang terhubungan pada sistem SLRT kemudian diteruskan ke SIKS-NG. Dalam melakukan pembaharuan data, kader puskesos dan pemerintah desa melakukan musyawarah desa dan mempersiapkan berita acara untuk dilaporkan ke sistem SLRT, ketika hendak memperbaharui data masyarakat miskin.
5. Data kemiskinan terpusat di SLRT dan Puskesos. Perangkat daerah lainnya sebagai user dari data yang telah dikumpulkan SLRT dan Puskesos.
6. Petugas registrasi data kependudukan desa juga menjadi bagian tim di Puskesos agar pendataan kemiskinan menjadi terpadu dengan pendataan kependudukan.
7. Pemerintah Desa wajib mendukung ketersediaan sarana prasarana puskesos yang dialokasikan dari ADD (Alokasi Dana Desa).
8. Manajer SLRT bersama kepala desa sebagai penggerak puskesos. Seorang manajer SLRT dipilih dari unsur ASN yang memiliki kepemimpinan kuat dalam menggerakan Puskesos dan memiliki kemampuan supervisi agar dapat mengawasi kerja puskesos melakukan pendataan secara efektif.
9. Hasil pendataan kemiskinan diteruskan ke perangkat daerah terkait, sebagai *user* data kemiskinan. Data tersebut digunakan perangkat daerah sebagai dasar penetapan KPM (Kelompok Penerima Manfaat) program/kegiatan yang berhubungan dengan penanggulangan kemiskinan berdasarkan urusan dan kewenangan perangkat daerah masing-masing.

bappelitbangda

10. Pemda KBB membuat program stimulus yang dapat memotivasi peningkatan kinerja Puskesos. Bagi puskesos yang berkinerja baik direkomendasikan memperoleh program CSR dan program Prov/Kementerian lebih banyak. Pada posisi ini pemda KBB mendorong daya saing puskesos di tiap-tiap desa dalam mengatasi masalah kemiskinan yang dihadapi masyarakatnya sendiri.
11. Setiap program dari pihak luar (baik dari swasta, Pemerintah Provinsi, maupun Kementerian) yang berhubungan dengan penanganan kemiskinan difasilitasi oleh Manajer SLRT, untuk disalurkan kepada KPM berkoordinasi dengan perangkat daerah terkait. Misalnya ada bantuan dari Kementerian pertanian bagi peternak miskin. Kementerian Pertanian tersebut berkomunikasi dengan manajer SLRT. Manajer SLRT yang akan memberikan data-data KPM, kemudian pelaksanan program tersebut difasilitasi SLRT berkoordinasi dengan perangkat daerah terkait.
12. Insentif untuk kader puskesos hanya bersifat stimulus, namun puskesos diarahkan untuk memperoleh sumber pendapatan sendiri. Puskesos didorong untuk memiliki unit usaha (bisa bekerjasama membentuk BUMDes) sehingga keuntungan dari usaha tersebut dapat digunakan untuk membiayai operasional puskesos termasuk kesejahteraan kader puskesos tersebut.
13. TKPK merupakan tim yang terdiri dari perangkat-perangkat daerah terkait untuk melakukan monitoring, evaluasi, dan pengendalian penyelenggaraan program/kegiatan penanggulangan kemiskinan. Unsur-unsur TKPK sebagaimana tercantum dalam Perbup Nomor 32 Tahun 2018 tentang RAD Penanggulangan Kemiskinan 2019-2023.
14. Unsur-unsur dalam TKPK, masing-masing memantau kinerja unsur binaannya dalam mendukung penanggulangan kemiskinan serta

bappelitbangda

memiliki kewenangan intervensi ketika program/kegiatan yang dilakukan melenceng dari tujuan penanggulangan kemiskinan. Contoh Bagian Pemerintah Umum sekretariat daerah memantau kinerja kewilayahan (kecamatan dan desa) dalam mendukung penanggulangan kemiskinan, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa memantau komitmen kepala desa dalam mendukung kelancaran tugas Puskesos. Komitmen kepala desa berkonsekuensi pada perolehan besaran anggaran dari Alokasi Dana Desa (ADD) yang bersumber dari APBD.

Dalam hal peningkatan kinerja pemerintah desa dalam pembaharuan data masyarakat miskin, seringkali mendapat hambatan politis dari dua pihak baik dari pihak lawan politik maupun lingkaran tim sukses atau konstituennya. Dari lawan politik, selalu memantau apa yang dilakukan kepala desa terpilih dan mencari kesalahan yang dapat berakibat fatal bagi kepala desa sendiri. Meskipun kepala desa memiliki tujuan baik untuk kemaslahatan masyarakat, namun karena ambisi politik yang tinggi di tingkat lokal, tujuan baik tersebut bisa menjadi bumerang bagi kepala desa, sehingga harus hati-hati bertindak, tetap tertib administratif dalam penanganan kemiskinan, serta memperluas jejaring yang dapat mengamankan kedudukannya. Sedangkan hambatan politik dilingkaran tim sukses dan konstituen, yang mana sudah menerima janji kepala desa untuk mengakomodir kehendak konstituennya 'merasakan' bantuan pemerintah atau mendapatkan '*priviledge'* tertentu, tentunya harus digeser kepada hal-hal yang lebih produktif dan konstruktif untuk kemajuan pembangunan di desa.

4.2.6. Peningkatan Kinerja Pemerintah KBB dalam Melaksanakan Pelayanan dan Pembangunan Sesuai Kebutuhan Masyarakat

Dalam mewujudkan kompleksitas tuntutan publik itu, Pemda KBB dituntut meningkatkan kapasitas dan kualifikasi yang baik agar mampu

bappelitbangda

memenuhi ekspetasi publik serta beradaptasi terhadap pengaruh-pengaruh lingkungan. Ketidakmampuan pemerintah memenuhi ekspetasi publik maka dapat mengakibatkan persepsi publik terhadap pemerintah cenderung negatif yang berkonsekuensi pada turunnya kepercayaan publik terhadap pemerintah (Cheema, 2010:3).

Upaya meningkatkan kapasitas tersebut, antara lain dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- Meningkatkan kapasitas organisasi/kelembagaan, diantaranya melalui Distribusi kewenangan ke berbagai unit-unit pemerintahan, yang menjalankan fungsi-fungsi sesuai kapasitas dan kewenangannya hingga ke tingkat kewilayahan. Distribusi kewenangan Pemda KBB itu dapat diwujudkan melalui cara desentralisasi.
- Peningkatan kapasitas SDM aparatur agar mampu mengintepretasikan dan mengimplementasikan kebijakan, program/kegiatan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Selain itu SDM aparatur harus memiliki kekuatan dalam mengidentifikasikan masalah, merumuskan pemecahan masalah, dan merancang perencanaan strategis serta merancang struktur proses pelaksanaannya, serta berfikir inovatif untuk menjalankan dan membuat cara-cara baru yang berbeda dari sebelumnya dalam mengelola suatu program/kegiatan
- Kepemimpinan yang kuat yang mampu melakukan supervisi secara efektif dan mengintervensi pelaksanaan kebijakan, program/kegiatan, sebagai upaya pengendalian agar pelaksanaan tidak melenceng dari tujuan yang ditetapkan.
- Pembuatan regulasi yang memberikan kepastian hukum, tujuan, pembagian wewenang, dan prosedur kerja yang jelas agar program/kegiatan dapat berjalan sesuai serta tidak berbenturan dengan program lainnya.

bappelitbangda

- Penguatan dukungan sumber daya (anggaran, sarana prasarana, dan teknologi) yang memadai
- memetakan kekuatan dinamis serta keragaman ditingkat individu, organisasi, dan wilayah serta membangun jejaring (*network)* agar terbangun koordinasi (*vertical-horizontal*) dan kolaborasi yang memadukan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan secara integratif dan terarah, sehingga pelaksanaan program/kegiatan dapat berhasil secara efektif.
- Kolaborasi multi pihak yang mencerminkan kebersamaan, kesamaan persepsi dan tujuan, kemauan untuk berproses, kejujuran, komitmen, berbagi tugas, kesetaraan, tanggung jawab, saling memberikan manfaat, serta berbasis masyarakat. Kolaborasi merupakan pengembangan jaringan kerja, sebagai strategi untuk meningkatkan kemampuan bekerja sama dengan pihak-pihak luar dengan prinsip saling menguntungkan. Kunci keberhasilan dari kolaborasi adalah adanya **tujuan** dan **nilai-nilai yang disepakati bersama**, **Kepemimpinan yang tegas** sebagai pengarah dan supervisi, dan **regulasi daerah** sebagai wujud dukungan kepala daerah dan kekuatan politik (anggota dewan) dan menjadi dasar pelaksanaan termasuk dukungan anggaran. Pada kolaborasi, ditentukan satu perangkat daerah sebagai *leading sector* yang mengkoordinasikan kegiatan dengan perangkat daerah dan unsur-unsur lainnya

4.2.7. Program Kompetisi Desa melalui Program Desa Zero TPS Liar

Untuk TPS-TPS liar, Pemda KBB mendorong Pemerintah Desa menyulap tempat-tempat tersebut menjadi taman-taman kecil yang indah atau *spot instragramable* sehingga menarik masyarakat untuk mengunjungi tempat tersebut, disertai papan edukasi untuk tidak membuang sampah sembarangan.

bappelitbangda

Dengan cara ini diharapkan orang-orang menjadi sungkan membuang sampah di tempat tersebut.

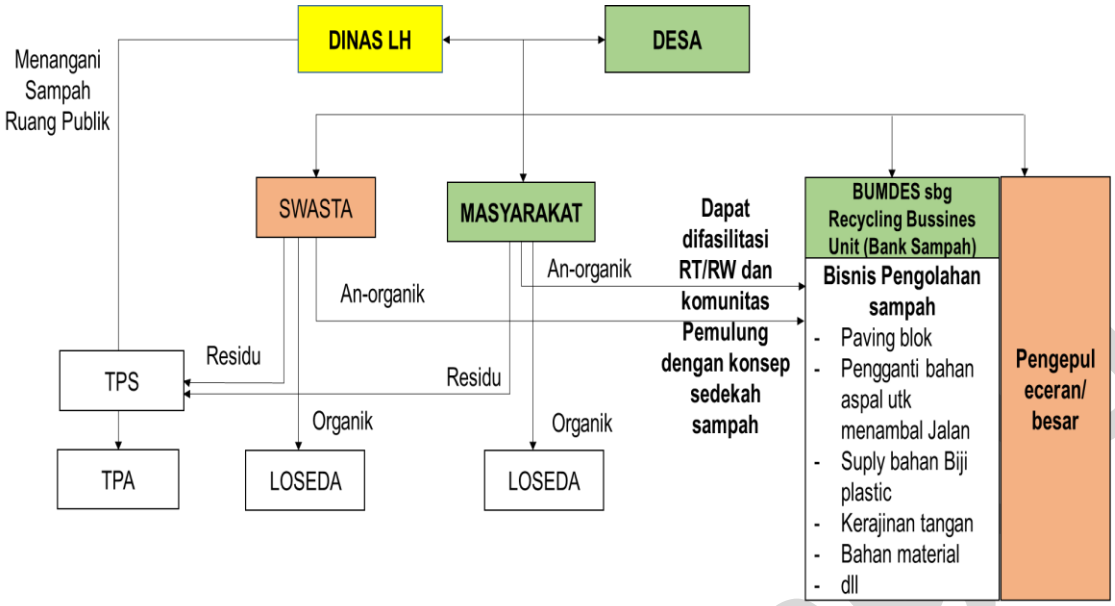
Pemda KBB juga mendorong pemerintah desa menciptakan desa lestari lingkungan dengan mengadakan lomba-lomba tingkat desa dengan salah satu indikatornya adalah *zero* TPS liar. Lomba tersebut sebagai stimulus terwujudnya desa lestari lingkungan yang berhadiah bantuan dana pembangunan desa. Penciptaan desa lestari lingkungan ini sebagai akselerasi indeks ketahanan ekologi dan lingkungan sebagai salah satu penilaian desa membangun.

4.2.8. Kolaborasi dalam Pengelolaan Sampah Berbasis Sedekah dalam Mewujudkan Desa Lestari Lingkungan

Pada gagasan ini berangkat dari masalah banyaknya titik pembuangan sampah liar di Bandung Barat yang tidak terkendali dan terawasi dengan baik, kurangnya pelayanan publik karena keterbatasan kemampuan SDM dan sarana prasarana penunjang yang dimiliki Pemda KBB dalam pengelolaan sampah. Sehubungan dengan permasalahan tersebut, maka Pemda KBB harus mengurangi kompleksitas beban kerjanya dengan cara melibatkan pihak-pihak swasta, masyarakat, dan pemerintah desa untuk bersama-sama menangani masalah sampah dan kebersihan lingkungan.

Model kolaborasi yang dapat dilakukan seperti terlihat pada gambar berikut :

bappelitbangda



Gambar 4.6. Model Kolaboratif Pengelolaan Sampah

Sumber : Analisis rekomendasi kebijakan terhadap jajak Pendapat Masyarakat KBB, 2021

Prosedur kerja pada model kolaboratif pengelolaan sampah ini adalah sebagai berikut :

- Dinas Lingkungan Hidup bersama-sama Pemerintah Desa mendorong masyarakat dan swasta untuk bekerjasama mengelola sampah. Sehingga beban LH berkurang karena hanya menangani sampah di ruang-ruang publik saja.
- Baik masyarakat maupun swasta bekerjasama memilah sampah menjadi 3 jenis, yaitu sampah organik yang dibuang ke LOSEDA (Lobang Sesa Dapur), sampah an-organik yang disalurkan ke BUMDesa atau Pengepul, serta sampah residu yang dibuang ke TPS.
- Penyaluran sampah an-organik ke BUMDes dan Pengepul dapat difasilitasi oleh RT/RW bekerjasama dengan komunitas pemulung, melalui konsep sedekah sampah. Artinya sampah an-organik jika dibuang ke tempat sampah begitu saja akan menjadi rusak dan bernilai

bappelitbang

rendah. Hasil pemilahan sampah an-organik yang dilakukan masyarakat dapat diberikan ke komunitas pemulung (yang bertugas mengambil sampah di pemukiman) sebagai sedekah sampah, sehingga pemulung memperoleh sampah daur ulang berkualitas baik sehingga dapat meningkatkan penghasilannya.

- Sampah anorganik yang dikumpulkan ke pemulung dapat dijual ke BUMDes Bank Sampah atau pengepul.
- Pendirian BUMDes bank sampah tidak bersifat wajib, artinya jika diwilayah tersebut terdapat pengepul baik eceran maupun besar, maka BUMDes Bank Sampah tidak perlu dibentuk untuk menghindari konflik kepentingan antara BUMDes dan Pengepul, sehingga tidak mematikan kegiatan ekonomi masyarakat (pengepul eceran/besar)

4.2.9. Aplikasi Pemantauan Drainase dan Jalan Rusak

Selama proses jajak pendapat, tim banyak menemukan jalan-jalan rusak sedang hingga berat di wilayah yang dilalui selama proses penelitian berlangsung. Jalan-jalan rusak tersebut adan yang sedang dalam perbaikan dan ada pula yang masih perlu perbaikan. Mengenai jalan rusak dan drainase tersebut banyak dikeluhkan masyarakat. Mengingat wilayah KBB yang secara geografis sangat luas, maka tidak semua jalan-jalan rusak tersebut terpantau oleh dinas terkait (Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang atau disingkat PUTR). Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini menggagas perlunya aplikasi pemantauan drainase dan jalan rusa). Aplikasi ini melibatkan partisipasi masyarakat dalam pemantauan dan pengaduan kondisi drainase dan jalan rusak. Aplikasi memberikan akses kepada masyarakat untuk melaporkan kondisi dan berikut lokasi drainase dan jalan-jalan yang perlu diperbaiki, dari laporan lokasi tersebut memberikan data titik koordinat lokasi jalan rusak yang diadukan beserta foto kondisi jalan rusak. Titik-titik koordinat tersebut kemudian menjadi input peta digital jalan-jalan rusak. Dari peta digital

bappelitbangda

tersebut, Dinas PUTR mengetahui status jalan-jalan rusak yang diadukan masyarakat apakah termasuk jalan nasional, provinsi, kabupaten, jalan lingkungan dan jalan desa. Melalui peta digital ini, Dinas PUTR dapat menyalurkan aspirasi masyarakat untuk perbaikan jalan dan drainase. Jalan-jalan nasional dan provinsi yang rusak menjadi data yang akan disampaikan dinas PUTR ke kementerian maupun provinsi. Jalan-jalan kabupaten yang rusak menjadi kewenangan kabupaten (dalam hal ini dlaksanakan oleh Dinas PUTR), dan jalan-jalan desa yang rusak, datanya disampaikan ke pemerintah desa bersangkutan.

4.2.10. Pembangunan Septitank Komunal

Permasalahan ini berangkat dari masalah yang dihadapi masyarakat KBB yang meskipun rumahnya sudah memiliki jamban namun tidak ada septitanknya, begitupula dengan pertokoan-pertokoan di wilayah KBB. sehingga kotoran-kotoran yang terbuang mengalir ke selokan ataupun sungai. Tidak adanya septitank tersebut disebabkan karena ketiadaan biaya dan keterbatasan lahan dalam membangun septitank mandiri. Oleh karena itu pemda KBB perlu memikirkan gagasan pembangunan septitank komunal sebagai solusi rumah dan pemukiman bersanitasi baik termasuk solusi capaian ODF (*Open Defecation Free*).

4.2.11. Edukasi Kesehatan Masyarakat dan Aplikasi Tanggap Darurat

Meskipun penilaian masyarakat terhadap layanan kesehatan di kBB, namun terdapat beberapa catatan yang mana masyarakat utamanya yang tinggal di wilayah perdesaan, layanan kesehatan tidak mudah diakses, disamping sarana prasarana dan tenaga medis yang terbatas. Oleh karena itu, Pemda KBB perlu terus mengupayakan peningkatan faskes, tenaga medis, dan sarana prasaranya. Selain itu, Pemda KBB juga perlu menggalakkan upaya promotif dan preventif agar masyarakat dapat menjaga dan meningkatkan kualitas derajat kesehatannya secara mandiri, sebagai upaya mendukung SDGs

bappelitbangda

tujuan ke-3 yaitu *Good health and well being for people* (kesehatan dan kesejahteraan bagi semua orang). Upaya promotif dan preventif yang dilakukan dengan edukasi penanganan medis dasar bagi masyarakat.

Gagasan ini sebenarnya melanjutkan program yang sudah ada di KBB disertai peningkatan upaya kesehatan yang bersifat promotif-preventif dengan cara melakukan inovasi penyuluhan, sosialisasi, yang dapat meningkatkan pengetahuan dan kepedulian masyarakat mengenai kesehatan keluarga, kualitas gizi, dan kemampuan penanganan medis dasar (pertolongan pertama). Kemampuan penanganan medis dasar bersifat wajib dimiliki masyarakat agar berguna dalam menghadapi masalah kesehatan sehari-hari.



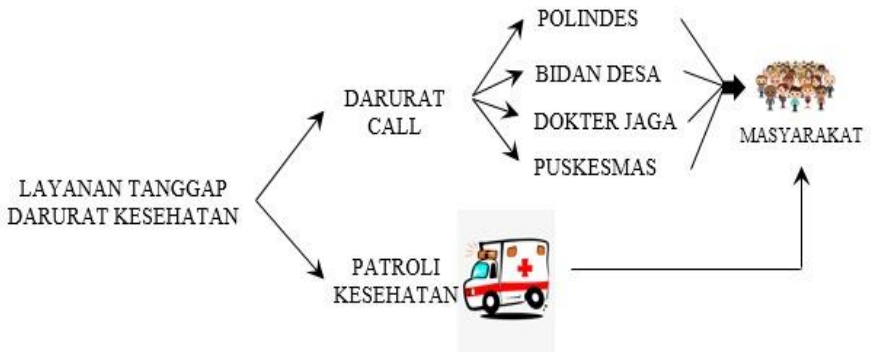
Gambar 4.7. Inovasi Layanan Promosi Kesehatan

Sumber : Analisis Penelitian Penyusunan Roadmap SIDA KBB 2018

Pengembangan inovasi promosi kesehatan ini, dianggap lebih *aplicable* karena disamping sistemnya sudah tersedia, juga memang sudah diprogramkan oleh perangkat daerah dalam hal ini Dinas Kesehatan.

Selain itu perlu inovasi pelayanan tanggap darurat untuk membantu masyarakat miskin dan tinggal di wilayah dengan kesulitan geografis. Misalnya melakukan layanan darurat *call* dan kegiatan patroli kesehatan.

bappeda



Gambar 4.8. Inovasi Layanan Tanggap Darurat Kesehatan
Sumber : Analisis Penelitian Penyusunan Roadmap SIDA KBB 2018

Inovasi pelayanan tanggap darurat sebenarnya sudah sesuai dengan kehendak plt Bupati yang menghendaki pelayanan publik yang bersifat *quick respon* terhadap kebutuhan masyarakat. Hanya saja, pelayanan tanggap darurat kesehatan ini memang terkendala dengan keterbatasan sarana dan prasarana berikut anggarannya. Meskipun inovasi ini, cukup relevan dan penting, namun tidak dapat dilaksanakan dalam waktu dekat, karena keterbatasan anggaran. Oleh karena itu sangat dibutuhkan komitmen pimpinan untuk mengeksekusi usulan tersebut sehingga rancangan inovasi ini dapat dilaksanakan. Kesesuaian rancangan inovasi dengan program prioritas dalam dokumen rencana pembangunan daerah jangka menengah daerah (RPJMD) 2019-2023, yaitu :

- Program upaya kesehatan masyarakat
- Program promosi kesehatan dan pemberdayan masyarakat
- Program kemitraan peningkatan pelayanan kesehatan

4.2.12. Tata Kelola Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat

Perkembangan manajemen penyelenggaraan pemerintahan, penyelenggaraan pelayanan prima dan berkualitas berorientasi pada kepuasan

bappelitbangda

pelanggan (*customer-driven government*). Untuk mencapai tujuan tersebut, setiap pelayanan memerlukan *feedback* dari masyarakat sebagai pengguna layanan agar pemerintah sebagai penyelenggara layanan mengetahui apa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh pemerintah, salah satu bentuk *feedback* yang dapat dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan adalah melalui pengaduan. Dalam pengelolaan pengaduan yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, ada beberapa tahapan penting yang perlu diketahui oleh penyelenggara Pelayanan Publik agar Tata Kelola Pengaduan dapat berjalan secara efektif dan efesien, diantaranya yaitu: (1) Tersedianya sarana penyampaian pengaduan, dapat melaui telepon, sms, WA, datang langsung, dsb; (2) Adanya pejabat yang mengelola pengaduan; (3) Terdapat sistem mekanisme prosedur pengaduan; (4) Terdapat jangka waktu penyelesaian pengaduan; (5) Menyusun laporan secara berkala hasil pengelolaan pengaduan yang telah dilakukan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik.

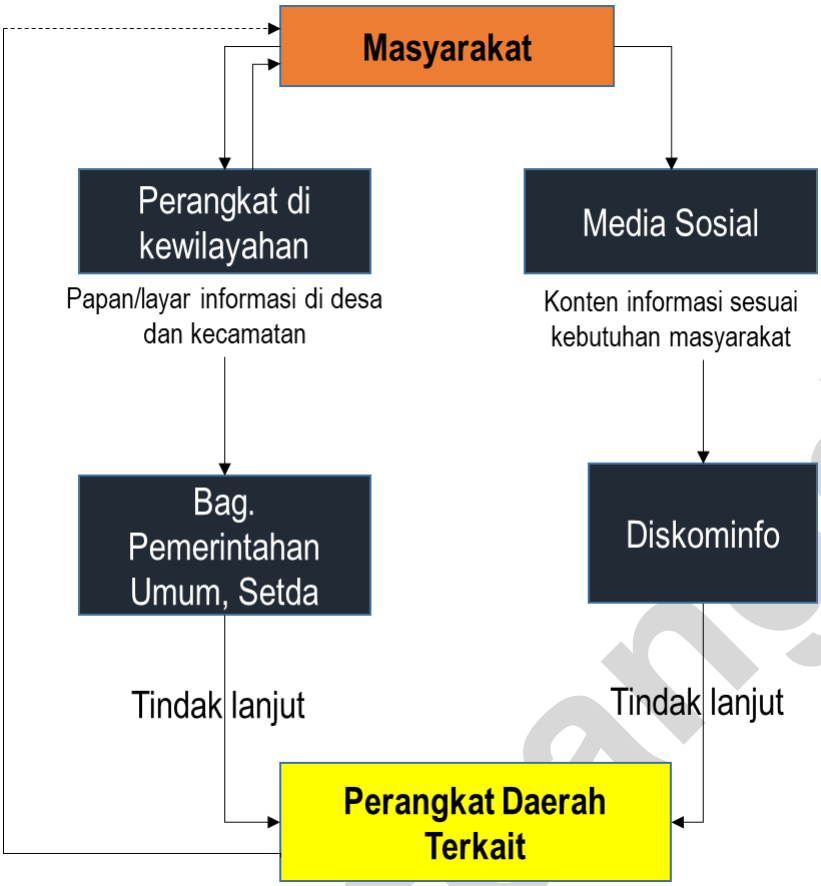
Selain itu, kajian yang dilakukan oleh Direktorat Aparatur Negara Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (Bappenas) memberikan beberapa rekomendasi dalam memperbaiki pengelolaan pengaduan masyarakat, diantaranya: (1) Memperbaiki perencanaan penanganan pengaduan; (2) Memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan Pengaduan yang jelas; (3) Mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi manajemen Pengaduan; (4) Peningkatan kualitas SDM Pengelola Pengaduan; (4) Adanya sosialisasi manajemen pengaduan kepada seluruh *Stakeholder* (pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan). Beberapa rekomendasi Bappenas tersebut setidaknya memberikan gambaran perbaikan yang bisa dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

4.2.13. Optimalisasi Media Sosial dan Kanal Pelaporan dan Pengaduan Masyarakat

Usulan ini berangkat dari adanya permasalahan yang dihadapi masyarakat yang merasa tidak memiliki saluran pengaduan dan penyampaian aspirasi. Meskipun kanal-kanal tersebut sudah tersedia namun tidak semua masyarakat di KBB dapat mengakses atau familiar terhadap pengaduan masyarakat berbasis web. Masyarakat lebih akrab dengan kanal pengaduan di media sosial. Sayangnya konten-konten yang disajikan kurang menarik sehingga tidak menjadi perhatian warga. Selain itu warga juga masih banyak yang menyampaikan pengaduan secara konvensional kepada pihak-pihak yang memiliki otoritas yang dekat dengan mereka seperti melalui RT/RW/Desa/Camat yang mewakili Pemda KBB.

Oleh karena itu, diperlukan dua kanal baik berbasis online (web dan media sosial) maupun konvensional melalui pihak-pihak otoritas terdekat. Untuk kanal berbasis online, Pemda KBB memerlukan tim kreator yang mampu membuat konten-konten informasi yang dibutuhkan masyarakat sehingga dapat menjadi pintu pengaduan dan pelaporan masyarkat. Kanal pengaduan dan pelaporan tersebut baik melalui perangkat di kewilayahan maupun media sosial harus memiliki alur tindak lanjut

bappelitbangda



Gambar 4.9. Alur Tindak Lanjut Pengaduan dan Pelaporan Masyarakat

Sumber : Analisis Penelitian Jajak Pendapat Masyarakat KBB, 2021

4.2.14. Ketersediaan Infrastruktur dan Kekuatan Jaringan Internet di KBB

Setidaknya terdapat lima desa di KBB yang belum bisa mengakses jaringan seluler dan jaringan internet. Daerah blank spot ini berada di bagian selatan dengan topografi berbukit, serta ketiadaan Base Transceiver Station (BTS) atau sinyal tower seluler. Wilayah tersebut berada di Kecamatan Rongga, Gunung Halu dan Sindang Kerta. Bahkan hasil observasi lapangan pada saat jajak pendapat dilakukan, pusat kecamatan (kecamatan Saguling) termasuk wilayah blankspot jaringan internet maupun seluler.

bappelitbangda

Sebenarnya Pemda KBB melalui Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistika KBB telah melakukan pengajuan permohonan pembangunan BTS ke Kementerian Komunikas dan Informatika RI. Adapun mengajukan pembangunan BTS ke provider swasta mempertimbangkan produktivitas dan intensitas kegiatan ekonomi yang dapat memberikan keuntungan bagi provider, karena semakin tinggi intensitas kegiatan ekonomi komersial maka semakin tinggi pula tuntutan kebutuhan jaringan seluler dan internet. Oleh karena itu, Pemda KBB perlu membangun jejaring dan kerjasama dengan sektor swasta untuk mengembangkan kegiatan ekonomi dan investasi di wilayah tersebut, sehingga masalah *blankspot* dengan sendirinya dapat teratasi seiring dengan meningkatnya mobilitas dan kegiatan ekonomi masyarakat serta sektor komersial.

Bagaimanapun aksesibilitas telekomunikasi dapat menunjang kegiatan ekonomi masyarakat, kemajuan pengembangan pariwisata, termasuk pelayanan publik berbasis online di KBB. Bagaimana pun wilayah KBB memiliki potensi besar dalam memajukan pariwisata yang mendorong pertumbuhan kegiatan-kegiatan ekonomi lainnya, yang dilakukan Pemda KBB hanya memfasilitasi lahan untuk dimanfaatkan maupun melakukan penyederhanaan dan memfasilitasi proses perijinan.

4.2.15. Penerbitan dan Penegakan Regulasi dengan Memadukan Pengawasan Berbasis Masyarakat dan Kearifan Lokal dalam Penindakan Penyalahgunaan Fasilitas Umum, Pelanggaran Perijinan, Mengganggu Ketentraman dan Ketertiban Umum di KBB

Meskipun penilaian masyarakat terhadap ketegasan Pemda KBB dalam menindak masyarakat yang menyalahgunakan fasilitas umum, melanggar perijinan, dan mengganggu ketentraman dan ketertiban umum sudah cukup memuaskan, namun faktanya berdasarkan pendapat

bappeljabar

masyarakat, perilaku tersebut masih subur bahkan oleh warga setempat. Selama ini, pihak RT/RW hanya mampu menegur atau jika sudah melampaui batas melakukan penindakan sepihak.

Sebenarnya dalam melakukan pengawasan apalagi penindakan, masyarakat terkadang merasa ragu-ragu, karena dari pihak Pemda KBB maupun Pemerintah Desa sendiri tidak membuat bahkan menegakkan regulasi yang mengatur tentang penindakan dan penertiban di masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan kesepakatan bersama mulai tingkat kabupaten hingga desa untuk membuat peraturan dimana dalam penegakkannya melibatkan masyarakat sebagai mitra pemerintah. Lebih bagus lagi, apabila Pemda KBB memfasilitasi masyarakat desa berikut pemerintahnya untuk membuat regulasi sendiri di tingkat desa terkait model penanganan penindakan perilaku masyarakat yang melanggar, yang mana regulasi tersebut memadukan pengawasan berbasis masyarakat dan penerapan nilai-nilai kearifan lokal.

4.2.16. Peningkatan Kinerja Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online

Sesungguhnya hasil jajak pendapat terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis online cukup memuaskan masyarakat. Namun, terkait layanan ini, masih ada beberapa masyarakat yang belum mampu mengaksesnya dengan baik, hal tersebut dikarenakan minimnya sosialisasi dan edukasi terkait akses layanan administrasi kependudukan ini. Oleh karena itu perlu dilakukan sosialisasi, edukasi, sekaligus bantuan fasilitasi layanan administrasi kependudukan berbasis online di tingkat desa, bagi masyarakat yang terkendala perangkat teknologi maupun pengetahuan. Terkait kebijakan pemerintah untuk mewujudkan desa digital, melalui program desa digital, pemerintah desa dan Pemda KBB dapat membuat unit/agen layanan yang membantu/memfasilitasi masyarakat untuk mengakses layanan administrasi

bappelitbangda

kependudukan berbasis online. Unit/agen/fasilitator yang dimaksud dapat memberdayakan petugas registrasi data kependudukan di desa.

Masalah layanan administrasi kependudukan juga mencakup pemeliharaan dan service alat perekaman yang rusak. Alat perekaman merupakan aset milik pemerintah pusat yang digunakan di daerah. Alat perekaman tersebut bukan aset milik pemda KBB, jadi Pemda KBB tidak bisa menganggarkan perbaikan barang yang bukan tercatat sebagai aset daerah, sehingga jika terjadi kerusakan atau perlu dilakukan service *maintenance* alat perekamanan tersebut, pemda umumnya tidak dapat berbuat apa-apa. Namun kerusakan alat perekaman tersebut tentu saja berpengaruh pada layanan kepada masyarakat, sehingga dalam hal ini Pemda KBB perlu melakukan rembug bersama dengan kementerian dalam negeri, terkait solusi permasalahan tersebut.

4.2.17. Sosialisasi, Edukasi, dan Fasilitasi Layanan Perijinan Berbasis OSS (*Online Single Submission*)

Dalam jajak pendapat, layanan perijinan mendapatkan penilaian cukup memuaskan. Namun, fakta di lapangan, masyarakat seringkali mengeluhkan terkait lamanya layanan perijinan. Saat ini, pemerintah pusat membuat sistem layanan terintegrasi melalui sistem layanan berbasis OSS yang dapat diterapkan di seluruh daerah, tidak terkecuali KBB. Hanya saja dalam menggunakan layanan ini, masyarakat ada yang tidak paham penggunaan layanan ini, oleh karena itu Pemda KBB perlu melakukan sosialisasi, edukasi, sekaligus bantuan fasilitasi layanan OSS bagi masyarakat.

bappelitbangda

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Pemerintah KBB sebagai organisasi sosial yang memiliki fungsi pengaturan, pembangunan, pelayanan, dan pemberdayaan untuk mensejahterakan masyarakat dan kemajuan daerah.

Untuk menjalankan fungsi tersebut, serangkaian program dan kegiatan sudah dilakukan, namun layanan publik yang telah dilakukan sebagian belum cukup memuaskan masyarakat. Intepretasi masyarakat ini dapat berkonsekuensi terhadap kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan Pemda KBB untuk berkerja optimal memenuhi kepentingan publik. Ketidakpercayaan tersebut dapat berujung pada dukungan politik pada pemimpin daerah.

Oleh karena itu, ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan publik yang telah dilakukan Pemda KBB perlu dikelola dengan baik agar masyarakat yakin bahwa Pemerintah KBB sudah bekerja keras untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Seiring dengan dinamika dan tingkat mobilitas masyarakat yang semakin meningkat, ditambah wilayah administratif yang luas, maka pelaksanaan tugas dan peran Pemda KBB menjadi semakin kompleks. Kompleksitas ini tidak bisa ditangani sendiri oleh pemda KBB mengingat pemda memiliki keterbatasan baik SDM aparatur, anggaran maupun sarana prasarana pendukung lainnya. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu upaya koordinasi terpadu diantara perangkat daerah dengan menyingkirkan ego sektoralnya serta kolaborasi multipihak sehingga penyelenggaraan layanan publik menjadi lebih efektif.

bappelitbangda

5.2. Saran

Dari hasil jajak pendapat, terdapat ketidakpuasan layanan publik baik yang dirasakan masyarakat di wilayah rural maupun urban. Dari hasil jajak pendapat tersebut, saran-saran program kegiatan yang dapat disarankan sebagai berikut :

Tabel 5.1. Layanan Publik yang belum memuaskan dan Usulan Program/kegiatan sebagai Solusi Masalah Layanan Publik

Layanan Publik yang belum memuaskan	Usulan Program/ Kegiatan
Layanan perpustakaan daerah dalam meningkatkan minat baca dan pengetahuan masyarakat	Education Park and Community Center
Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan sarana penunjang jalan (seperti trotoar, zebra cross, penerangan jalan, serta rambu2 lalu lintas	Menggugah kepedulian swasta untuk menyediakan sarana prasarana jalan disekitar wilayah usaha mereka
Layanan pemerintah KBB memfasilitasi masyarakat dalam pembangunan rumah tidak layak huni	menerapkan model rumah kotak dengan konsep rumah tumbuh sederhana
Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan edukasi dan sosialisasi pemerintah KBB dalam pencegahan dan mitigasi bencana ?	Meningkatkan kapasitas masyarakat sebagai mitra sosialisasi dan edukasi mitigasi bencana
Kemampuan pemerintah KBB dalam menangani program kegiatan pemulihan/perbaikan paska bencana	
Kemampuan pemerintah KBB dalam melayani masyarakat paska bencana,	
Kinerja aparat desa dalam memperbaharui data masyarakat miskin	Mewujudkan Tim Penanganan Kemiskinan yang terintegrasi dan kolaboratif berbasis masyarakat
Layanan pendataan masyarakat miskin	
Layanan Pemerintah terhadap masyarakat miskin	
Kinerja pemerintah KBB secara keseluruhan dalam memberi pelayanan dan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat	Peningkatan kapasitas pemerintah
Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang membuang sampah secara liar	Program akselerasi desa ju lestari lingkungan

bappelitbangda

Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan akses dan kondisi jalan lingkungan maupun jalan-jalan kabupaten	Aplikasi pemantauan kebutuhan drainase dan jalan rusak (PIDJAK)
Layanan pemerintah KBB membangun saluran drainase dengan kondisi baik,	
Layanan pemerintah KBB dalam memfasilitasi pembangunan rumah yang sehat dengan sanitasi yang baik	Septitank Komunal
Pelayanan kesehatan di Kabupaten Bandung Barat (terutama di masa pandemi)	Penggalakan upaya promotif dan preventif kesehatan melalui edukasi masyarakat dan aplikasi tanggap darurat
Kinerja pemerintah KBB dalam penanganan keluhan dan laporan pengaduan masyarakat	Tata kelola penanganan Kelu dan pengaduan masyarakat
Update kinerja dan layanan informasi pada website pemerintah KBB	Optimalisasi Media Sosial Resmi Pemda KBB yang terintegrasi (disertai pembentukan tim kreatif yang bertanggung jawab terhadap konten2 media sosial)
Ketersediaan infrastruktur dan kekuatan jaringan internet di KBB	Kerjasama dengan provider dan pemerintahan pusat
Pemerintah KBB sudah memuaskan dalam menangani masyarakat yang menyalahgunakan fasilitas umum (seperti merusak/mengotori/mencoret2 taman dan ruang publik)	regulasi di tingkat kabupaten hingga desa
Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang dianggap melanggar perijinan (ijin membangun, ijin usaha, ijin keramaian, dll)	
Layanan pemerintah KBB dalam pengelolaan sampah	kolaborasi pengelolaan dan pengurangan sampah berbasis sedekah

bappelitbangda

DAFTAR PUSTAKA

Cheema, G.S. 2010. *Building Trust in Government: An Introduction,* New York, United Nation University Press

Djohan, Djohermansyah. 1998. *Problematik Pemerintahan dan politik lokal: Sebuah kasus dari daerah sumatra*, Bumi Aksara

Dwiyanto. Agus. **2011**. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogjakarta. Gadjah Mada. University Press.

Ghazali, Imam. 2010. *Desain Penelitian kuantitatif & kualitatif*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Istianto, Bambang.**2011**. *Manajemen Pemerintahan Dalam Persfektif Pelayanan. Publik*. Jakarta:Mitra Wacana Media

Iver, Mac, 1960. *The Modern State*

Kim, S.P. 2010. *Building Trust in Governance,* Public Administration Quaterly

Kim, B.S. and Jin Hyung Kim, 2007. *Increasing Trust In Government,* Vienna, UNPAN

Koentjaraningrat, 1994. *Metode-metode penelitian masyarakat,* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Malayu S.P. Hasibuan, Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014)

Moekijat, Koordinasi, (Jakarta : Graha, 1994)

Moenir, **1995**. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Ndraha, Talizudu. 2008. *Dimensi Dimensi Pemerintahan Desa*. Jakarta. Rineka Cipta

Rasyid, Ryaas **. 2000**, *Makna Pemerintahan*, PT. Mutiara Sumber Daya Widya,. Jakarta.

Schmidtz, David. 1991. *The Limits of Government: An Essay on the Public Goods Argument*, Boulder, CO: Westview Press

Sianipar. (**1999**). *Perencanaan Peningkatan Kinerja*.Lembaga Administrasi Negara

Soemendar. 1985*. Perkembangan Konsep Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: seminar IIP.

Soewargono. 1996. Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian dan Konsep

Sumaryadi, I. Nyoman., **2010**, *Sosiologi Pemerintahan*. Penerbit: Ghalia. Indonesia

Suradinata, Ermaya. 1999. *Pemimpin dan Kepemimpinan Pemerintah*, Gramedia Pustaka. Utama, Jakarta, 2007

Surbakti,Ramlan. **1992**, *Memahami Ilmu Politik*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.

bapelitbangda

Suwandi, 2003. *Desentralisasi Fiskal dan Dampaknya Terhadap Pertumbuhan Ekonomi, Penyerapan Tenaga Kerja, Kemiskinan, dan Kesejahteraan di Kabupaten atau Kota Induk Provinsi Papua*. Yogyakarta: Deepublish.

Syafiie, inu kencana, 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*,Edisi Revisi , CV. Mandar. Maju: Bandung

Tjiptono, Fandy, 1995, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta

bappelitbangda

Lampiran
RURAL

Item	Alternatif														N	Mean	Tidak Puas	Puas	Keterangan
	TT		STM		TM		BM		CM		M		SM						
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)					
P1	3	2.7	3	2.7	23	20.9	43	39.1	22	20.0	15	13.6	1	0.9	110	3.24	62.7	34.5	Kurang Puas
P2	3	2.7	5	4.5	24	21.8	38	34.5	23	20.9	16	14.5	1	0.9	110	3.22	60.9	36.4	Kurang Puas
P3	3	2.7	3	2.7	16	14.5	49	44.5	24	21.8	13	11.8	2	1.8	110	3.32	61.8	35.5	Kurang Puas
P4	0	0.0	0	0.0	4	3.6	15	13.6	35	31.8	52	47.3	4	3.6	110	4.34	17.3	82.7	Puas
P5	7	6.4	1	0.9	3	2.7	16	14.5	43	39.1	36	32.7	4	3.6	110	4.18	18.2	75.5	Cukup Puas
P6	9	8.2	1	0.9	1	0.9	20	18.2	39	35.5	35	31.8	5	4.5	110	4.2	20.0	71.8	Cukup Puas
P7	0	0.0	1	0.9	12	10.9	23	20.9	25	22.7	45	40.9	4	3.6	110	4.03	32.7	67.3	Cukup Puas
P8	2	1.8	0	0.0	8	7.3	20	18.2	31	28.2	45	40.9	4	3.6	110	4.16	25.5	72.7	Cukup Puas
P9	2	1.8	3	2.7	7	6.4	7	6.4	15	13.6	60	54.5	16	14.5	110	4.57	15.5	82.7	Puas
P11	25	22.7	9	8.2	27	24.5	27	24.5	15	13.6	4	3.6	3	2.7	110	2.85	57.3	20.0	Kurang Puas
P12	1	0.9	1	0.9	6	5.5	24	21.8	22	20.0	49	44.5	7	6.4	110	4.22	28.2	70.9	Cukup Puas
P13	2	1.8	0	0.0	4	3.6	26	23.6	35	31.8	42	38.2	1	0.9	110	4.09	27.3	70.9	Cukup Puas
P14	6	5.5	3	2.7	10	9.1	39	35.5	27	24.5	24	21.8	1	0.9	110	3.6	47.3	47.3	Cukup Puas
P15	16	14.5	10	9.1	17	15.5	39	35.5	16	14.5	11	10.0	1	0.9	110	3.04	60.0	25.5	Kurang Puas
P16	15	13.6	5	4.5	18	16.4	36	32.7	19	17.3	16	14.5	1	0.9	110	3.27	53.6	32.7	Kurang Puas
P17	5	4.5	6	5.5	16	14.5	37	33.6	20	18.2	22	20.0	4	3.6	110	3.46	53.6	41.8	Kurang Puas
P18	4	3.6	15	13.6	16	14.5	38	34.5	28	25.5	7	6.4	2	1.8	110	3.02	62.7	33.6	Kurang Puas
P19	6	5.5	9	8.2	11	10.0	38	34.5	24	21.8	21	19.1	1	0.9	110	3.38	52.7	41.8	Kurang Puas
P20	1	0.9	8	7.3	16	14.5	33	30.0	11	10.0	39	35.5	2	1.8	110	3.58	51.8	47.3	Cukup Puas
P21	9	8.2	11	10.0	14	12.7	35	31.8	16	14.5	21	19.1	4	3.6	110	3.34	54.5	37.3	Kurang Puas

bappeltanra

Item	Alternatif														N	Mean	Tidak Puas	Puas	Keterangan
	TT		STM		TM		BM		CM		M		SM						
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)					
P22	21	19.1	5	4.5	8	7.3	23	20.9	23	20.9	27	24.5	3	2.7	110	3.76	32.7	48.2	Cukup Puas
P23	26	23.6	4	3.6	11	10.0	26	23.6	19	17.3	21	19.1	3	2.7	110	3.61	37.3	39.1	Cukup Puas
P24	5	4.5	5	4.5	11	10.0	26	23.6	30	27.3	30	27.3	3	2.7	110	3.74	38.2	57.3	Cukup Puas
P25	8	7.3	1	0.9	2	1.8	28	25.5	39	35.5	28	25.5	4	3.6	110	4.01	28.2	64.5	Cukup Puas
P26	11	10.0	2	1.8	2	1.8	36	32.7	30	27.3	24	21.8	5	4.5	110	3.88	36.4	53.6	Cukup Puas
P27	15	13.6	3	2.7	5	4.5	32	29.1	36	32.7	16	14.5	3	2.7	110	3.69	36.4	50.0	Cukup Puas
P28	13	11.8	10	9.1	12	10.9	39	35.5	20	18.2	15	13.6	1	0.9	110	3.22	55.5	32.7	Kurang Puas
P29	2	1.8	3	2.7	5	4.5	33	30.0	23	20.9	37	33.6	7	6.4	110	3.99	37.3	60.9	Cukup Puas
P30	4	3.6	1	0.9	7	6.4	29	26.4	20	18.2	45	40.9	4	3.6	110	4.07	33.6	62.7	Cukup Puas
P31	3	2.7	3	2.7	7	6.4	31	28.2	21	19.1	41	37.3	4	3.6	110	3.95	37.3	60.0	Cukup Puas
P32	4	3.6	11	10.0	11	10.0	32	29.1	23	20.9	24	21.8	5	4.5	110	3.5	49.1	47.3	Cukup Puas
P33	25	22.7	2	1.8	7	6.4	20	18.2	24	21.8	28	25.5	4	3.6	110	3.95	26.4	50.9	Cukup Puas
P34	15	13.6	5	4.5	7	6.4	41	37.3	22	20.0	19	17.3	1	0.9	110	3.48	48.2	38.2	Kurang Puas
P35	51	46.4	4	3.6	3	2.7	21	19.1	18	16.4	12	10.9	1	0.9	110	3.58	25.5	28.2	Cukup Puas
P36	2	1.8	4	3.6	10	9.1	50	45.5	31	28.2	11	10.0	2	1.8	110	3.38	58.2	40.0	Kurang Puas

bappelitbangda

URBAN

Item	Alternatif														N	Mean	Tidak Puas	Puas	Keterangan
	TT		STM		TM		BM		CM		M		SM						
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)					
P1	6	2.3	10	3.9	43	16.7	82	31.9	59	23.0	55	21.4	2	0.8	257	3.45	52.5	45.1	Kurang Puas
P2	12	4.7	12	4.7	43	16.7	79	30.7	50	19.5	60	23.3	1	0.4	257	3.43	52.1	43.2	Kurang Puas
P3	7	2.7	10	3.9	35	13.6	85	33.1	65	25.3	52	20.2	3	1.2	257	3.49	50.6	46.7	Kurang Puas
P4	1	0.4	1	0.4	6	2.3	18	7.0	53	20.6	166	64.6	12	4.7	257	4.61	9.7	89.9	Puas
P5	10	3.9	0	0.0	5	1.9	20	7.8	69	26.8	146	56.8	7	2.7	257	4.53	9.7	86.4	Puas
P6	19	7.4	0	0.0	3	1.2	19	7.4	74	28.8	138	53.7	4	1.6	257	4.51	8.6	84.0	Puas
P7	3	1.2	0	0.0	6	2.3	30	11.7	66	25.7	142	55.3	10	3.9	257	4.47	14.0	84.8	Puas
P8	4	1.6	0	0.0	2	0.8	19	7.4	75	29.2	145	56.4	12	4.7	257	4.58	8.2	90.3	Puas
P9	3	1.2	3	1.2	7	2.7	11	4.3	21	8.2	151	58.8	61	23.7	257	4.94	8.2	90.7	Puas
P11	86	33.5	31	12.1	40	15.6	41	16.0	29	11.3	27	10.5	3	1.2	257	2.94	43.6	23.0	Kurang Puas
P12	5	1.9	2	0.8	5	1.9	28	10.9	59	23.0	135	52.5	23	8.9	257	4.54	13.6	84.4	Puas
P13	9	3.5	0	0.0	10	3.9	34	13.2	67	26.1	124	48.2	13	5.1	257	4.39	17.1	79.4	Puas
P14	23	8.9	9	3.5	26	10.1	71	27.6	64	24.9	58	22.6	6	2.3	257	3.66	41.2	49.8	Cukup Puas
P15	41	16.0	20	7.8	41	16.0	69	26.8	50	19.5	33	12.8	3	1.2	257	3.20	50.6	33.5	Kurang Puas
P16	13	5.1	10	3.9	32	12.5	59	23.0	64	24.9	73	28.4	6	2.3	257	3.72	39.3	55.6	Cukup Puas
P17	4	1.6	11	4.3	30	11.7	55	21.4	53	20.6	96	37.4	8	3.1	257	3.86	37.4	61.1	Cukup Puas
P18	21	8.2	22	8.6	49	19.1	79	30.7	55	21.4	30	11.7	1	0.4	257	3.11	58.4	33.5	Kurang Puas
P19	9	3.5	10	3.9	39	15.2	72	28.0	48	18.7	74	28.8	5	1.9	257	3.61	47.1	49.4	Cukup Puas
P20	3	1.2	9	3.5	30	11.7	47	18.3	49	19.1	111	43.2	8	3.1	257	3.97	33.5	65.4	Cukup Puas
P21	13	5.1	15	5.8	48	18.7	56	21.8	41	16.0	76	29.6	8	3.1	257	3.57	46.3	48.6	Cukup Puas
P22	42	16.3	8	3.1	26	10.1	43	16.7	53	20.6	74	28.8	11	4.3	257	3.89	30.0	53.7	Cukup Puas

bappeltbangka

Item	Alternatif														N	Mean	Tidak Puas	Puas	Keterangan
	TT		STM		TM		BM		CM		M		SM						
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)					
P23	45	17.5	3	1.2	30	11.7	39	15.2	56	21.8	74	28.8	10	3.9	257	3.93	28.0	54.5	Cukup Puas
P24	17	6.6	7	2.7	13	5.1	49	19.1	61	23.7	97	37.7	13	5.1	257	4.11	26.8	66.5	Cukup Puas
P25	58	22.6	3	1.2	13	5.1	38	14.8	79	30.7	57	22.2	9	3.5	257	4.01	21.0	56.4	Cukup Puas
P26	55	21.4	3	1.2	16	6.2	36	14.0	90	35.0	51	19.8	6	2.3	257	3.93	21.4	57.2	Cukup Puas
P27	63	24.5	2	0.8	13	5.1	43	16.7	86	33.5	45	17.5	5	1.9	257	3.90	22.6	52.9	Cukup Puas
P28	52	20.2	25	9.7	32	12.5	48	18.7	53	20.6	39	15.2	8	3.1	257	3.36	40.9	38.9	Kurang Puas
P29	3	1.2	9	3.5	19	7.4	61	23.7	53	20.6	100	38.9	12	4.7	257	3.99	34.6	64.2	Cukup Puas
P30	13	5.1	2	0.8	12	4.7	44	17.1	72	28.0	107	41.6	7	2.7	257	4.19	22.6	72.4	Cukup Puas
P31	10	3.9	5	1.9	18	7.0	36	14.0	84	32.7	98	38.1	6	2.3	257	4.09	23.0	73.2	Cukup Puas
P32	6	2.3	4	1.6	29	11.3	55	21.4	76	29.6	82	31.9	5	1.9	257	3.87	34.2	63.4	Cukup Puas
P33	56	21.8	2	0.8	13	5.1	31	12.1	71	27.6	71	27.6	13	5.1	257	4.17	17.9	60.3	Cukup Puas
P34	27	10.5	3	1.2	28	10.9	73	28.4	59	23.0	58	22.6	9	3.5	257	3.73	40.5	49.0	Cukup Puas
P35	113	44.0	2	0.8	9	3.5	43	16.7	54	21.0	32	12.5	4	1.6	257	3.81	21.0	35.0	Cukup Puas
P36	2	1.8	4	3.6	10	9.1	50	45.5	31	28.2	11	10.0	2	1.8	110	3.38	58.2	40.0	Kurang Puas

bappelitbangda

RURAL & URBAN

Item	Alternatif														N	Mean	Tidak Puas	Puas	Keterangan
	TT		STM		TM		BM		CM		M		SM						
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)					
P1	9	2.4	13	3.5	66	17.8	125	33.7	81	21.8	70	18.9	3	0.8	367	3.39	55.0	41.5	Kurang Puas
P2	15	4.0	17	4.6	67	18.1	117	31.5	73	19.7	76	20.5	2	0.5	367	3.37	54.2	40.7	Kurang Puas
P3	10	2.7	13	3.5	51	13.7	134	36.1	89	24.0	65	17.5	5	1.3	367	3.44	53.4	42.9	Kurang Puas
P4	1	0.3	1	0.3	10	2.7	33	8.9	88	23.7	218	58.8	16	4.3	367	4.53	11.9	86.8	Puas
P5	17	4.6	1	0.3	8	2.2	36	9.7	112	30.2	182	49.1	11	3.0	367	4.43	12.1	82.2	Puas
P6	28	7.5	1	0.3	4	1.1	39	10.5	113	30.5	173	46.6	9	2.4	367	4.42	11.9	79.5	Puas
P7	3	0.8	1	0.3	18	4.9	53	14.3	91	24.5	187	50.4	14	3.8	367	4.34	19.4	78.7	Puas
P8	6	1.6	0	0.0	10	2.7	39	10.5	106	28.6	190	51.2	16	4.3	367	4.45	13.2	84.1	Puas
P9	5	1.3	6	1.6	14	3.8	18	4.9	36	9.7	211	56.9	77	20.8	367	4.83	10.2	87.3	Puas
P11	111	29.9	40	10.8	67	18.1	68	18.3	44	11.9	31	8.4	6	1.6	367	2.91	47.2	21.8	Kurang Puas
P12	6	1.6	3	0.8	11	3.0	52	14.0	81	21.8	184	49.6	30	8.1	367	4.45	17.8	79.5	Puas
P13	11	3.0	0	0.0	14	3.8	60	16.2	102	27.5	166	44.7	14	3.8	367	4.30	19.9	76.0	Cukup Puas
P14	29	7.8	12	3.2	36	9.7	110	29.6	91	24.5	82	22.1	7	1.9	367	3.64	42.6	48.5	Cukup Puas
P15	57	15.4	30	8.1	58	15.6	108	29.1	66	17.8	44	11.9	4	1.1	367	3.15	52.8	30.7	Kurang Puas
P16	28	7.5	15	4.0	50	13.5	95	25.6	83	22.4	89	24.0	7	1.9	367	3.60	43.1	48.2	Cukup Puas
P17	9	2.4	17	4.6	46	12.4	92	24.8	73	19.7	118	31.8	12	3.2	367	3.74	41.8	54.7	Cukup Puas
P18	25	6.7	37	10.0	65	17.5	117	31.5	83	22.4	37	10.0	3	0.8	367	3.08	59.0	33.2	Kurang Puas
P19	15	4.0	19	5.1	50	13.5	110	29.6	72	19.4	95	25.6	6	1.6	367	3.55	48.2	46.6	Cukup Puas
P20	4	1.1	17	4.6	46	12.4	80	21.6	60	16.2	150	40.4	10	2.7	367	3.85	38.5	59.3	Cukup Puas
P21	22	5.9	26	7.0	62	16.7	91	24.5	57	15.4	97	26.1	12	3.2	367	3.50	48.2	44.7	Cukup Puas
P22	63	17.0	13	3.5	34	9.2	66	17.8	76	20.5	101	27.2	14	3.8	367	3.86	30.5	51.5	Cukup Puas

bappenbang

Item	Alternatif														N	Mean	Tidak Puas	Puas	Keterangan
	TT		STM		TM		BM		CM		M		SM						
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)					
P23	71	19.1	7	1.9	41	11.1	65	17.5	75	20.2	95	25.6	13	3.5	367	3.84	30.5	49.3	Cukup Puas
P24	22	5.9	12	3.2	24	6.5	75	20.2	91	24.5	127	34.2	16	4.3	367	4.00	29.9	63.1	Cukup Puas
P25	66	17.8	4	1.1	15	4.0	66	17.8	118	31.8	85	22.9	13	3.5	367	4.01	22.9	58.2	Cukup Puas
P26	66	17.8	5	1.3	18	4.9	72	19.4	120	32.3	75	20.2	11	3.0	367	3.91	25.6	55.5	Cukup Puas
P27	78	21.0	5	1.3	18	4.9	75	20.2	122	32.9	61	16.4	8	2.2	367	3.83	26.4	51.5	Cukup Puas
P28	65	17.5	35	9.4	44	11.9	87	23.5	73	19.7	54	14.6	9	2.4	367	3.31	44.7	36.7	Kurang Puas
P29	5	1.3	12	3.2	24	6.5	94	25.3	76	20.5	137	36.9	19	5.1	367	3.99	35.0	62.5	Cukup Puas
P30	17	4.6	3	0.8	19	5.1	73	19.7	92	24.8	152	41.0	11	3.0	367	4.15	25.6	68.7	Cukup Puas
P31	13	3.5	8	2.2	25	6.7	67	18.1	105	28.3	139	37.5	10	2.7	367	4.05	27.0	68.5	Cukup Puas
P32	10	2.7	15	4.0	40	10.8	87	23.5	99	26.7	106	28.6	10	2.7	367	3.76	38.3	58.0	Cukup Puas
P33	81	21.8	4	1.1	20	5.4	51	13.7	95	25.6	99	26.7	17	4.6	367	4.10	20.2	56.9	Cukup Puas
P34	42	11.3	8	2.2	35	9.4	114	30.7	81	21.8	77	20.8	10	2.7	367	3.66	42.3	45.3	Cukup Puas
P35	164	44.2	6	1.6	12	3.2	64	17.3	72	19.4	44	11.9	5	1.3	367	3.74	22.1	32.6	Cukup Puas
P36	4	1.1	9	2.4	37	10.0	142	38.3	125	33.7	47	12.7	3	0.8	367	3.48	50.7	47.2	Kurang Puas

bappelitbang

QUESTIONER
KAJIAN JAJAK PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP
PEMERINTAHAN KABUPATEN BANDUNG BARAT
2021

Identitas Responden :

Nama : .....
Alamat : .....
Usia : .....
Jenis Kelamin : .....
Jenjang Pendidikan : .....
Status Pekerjaan : .....

A. Urusan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar

1. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah layanan pendataan masyarakat miskin di wilayah tempat tinggal sudah memuaskan?

   6 Sangat Memuaskan
   5 Memuaskan
   4 Cukup Memuaskan
   3 Kurang memuaskan
   2 Tidak Memuaskan
   1 Sangat Tidak Memuaskan
   0 tidak tau/tidak menjawab

2. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kinerja Aparat desa/kelurahan di wilayah tempat tinggal bapak/ibu/saudara sudah memuaskan dalam memperbaharui data masyarakat miskin ?

   6 Sangat Memuaskan
   5 Memuaskan
   4 Cukup Memuaskan
   3 Kurang memuaskan
   2 Tidak Memuaskan
   1 Sangat Tidak Memuaskan
   0 tidak tau/tidak menjawab

3. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Layanan Pemerintah KBB terhadap masyarakat miskin sudah memuaskan?

   6 Sangat Memuaskan
   5 Memuaskan
   4 Cukup Memuaskan
   3 Kurang memuaskan
   2 Tidak Memuaskan
   1 Sangat Tidak Memuaskan
   0 tidak tau/tidak menjawab

bappeltbangda

4. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Aksesibilitas fasilitas pendidikan dasar (SD dan SMP) mudah dijangkau masyarakat
    6 Sangat Terjangkau
    5 Terjangkau
    4 Cukup terjankau
    3 Kurang terjangkau
    2 Tidak terjangkau
    1 Sangat Tidak terjangkau
    0 Tidak tau/tidak menjawab

5. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Mutu guru pendidikan dasar (SD) di Kabupaten Bandung Barat sudah memuaskan?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab

6. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Mutu guru pendidikan dasar (SMP) di Kabupaten Bandung Barat sudah memuaskan?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab

7. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Kualitas bangunan sekolah (SD) dan sarana lainnya sudah memuaskan dalam menunjang kegiatan pendidikan?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab

8. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kualitas bangunan sekolah (SMP) dan sarana lainnya sudah memuaskan dalam menunjang kegiatan pendidikan?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan

bappelitbangda

1 Sangat Tidak Memuaskan
0 Tidak Tau/tidak menjawab

9. Apakah bapak/ibu/sdr, bersedia jika anggota keluarganya melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (SMA/Paket C/PT)
   6 Sangat Memuaskan
   5 Memuaskan
   4 Cukup Memuaskan
   3 Kurang Memuaskan
   2 Tidak Memuaskan
   1 Sangat Tidak Memuaskan
   0 Tidak Tau/tidak menjawab

10. Faktor **<u>yang paling menghambat</u>**, bagi anggota keluarga bapak/ibu/sdr untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang jenjang yang lebih tinggi (SMA/Paket C/PT)

    a Biaya yang tidak terjangkau
    b Lokasi pendidikan terlalu jauh
    c Lebih mengutamakan bekerja membantu orang tua
    d Anak tidak bersedia melanjutkan pendidikan
    e Sekolah lanjut tidak penting
    f Lainya,sebutkan……
    ……

11. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Layanan perpustakaan daerah dalam meningkatkan minat baca dan pengetahuan masyarakat sudah memuaskan?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab

    Menurut bapak/ibu/saudara, apa yang perlu dilakukan Pemerintah KBB agar dapat meningkatkan minat baca dan pengetahuan masyarakat ? …….

12. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Aksesibilitas fasilitas kesehatan mudah dijangkau masyarakat?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab

bappeltbangda

13. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah jumlah tenaga kesehatan untuk melayani masyarakat sudah memadai?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab

14. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Pelayanan kesehatan di Kabupaten Bandung Barat (terutama di masa pandemi) sudah memuaskan?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab

15. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Layanan pemerintah KBB memfasilitasi masyarakat dalam pembangunan rumah tidak layak huni sudah memuaskan?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab

    Menurut bapak/ibu/saudara, apa yang perlu dilakukan Pemerintah KBB agar dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terkait fasilitasi pembangunan rumah tidak layak huni?
    ……
    ……

16. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Layanan pemerintah KBB dalam memfasilitasi pembangunan rumah yang sehat dengan sanitasi yang baik sudah memuaskan?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab

    Menurut bapak/ibu/saudara, apa yang perlu dilakukan Pemerintah KBB agar dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terkait pembangunan rumah yang sehat dengan sanitasi yang

bappeltbangda

baik?.....……
…….

17. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan akses dan kondisi jalan lingkungan maupun jalan-jalan kabupaten sudah memuaskan?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab

    Infrastruktur jalan (dalam kondisi buruk) yang dimaksud ? …….

18. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan sarana penunjang jalan (seperti trotoar, zebra cross, serta rambu2 lalu lintas) sudah memuaskan?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab

19. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Layanan pemerintah KBB dalam menyediakan saluran drainase dengan kondisi baik, sudah memuaskan?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab
20. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Layanan pemerintah KBB dalam pengelolaan sampah sudah memuaskan?

    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab

    Menurut bapak/ibu/saudara, apa yang perlu dilakukan Pemerintah KBB agar dapat meningkatkan pelayanan pengelolaan

bappelitbangda

sampah?.....…….
……
……..

21. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Pemerintah KBB sudah memuaskan dalam menindak tegas masyarakat yang melakukan pembuangan sampah liar ?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab

    Menurut bapak/ibu/saudara, apa yang perlu dilakukan Pemerintah KBB agar dapat meningkatkan penanganan terhadap pembuangan sampah liar?..…….

22. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Pemerintah KBB sudah memuaskan dalam menindak masyarakat yang dianggap melanggar perijinan?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab
23. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Pemerintah KBB sudah memuaskan dalam menangani masyarakat yang menyalahgunakan fasilitas umum?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab

    Menurut bapak/ibu/saudara, apa yang perlu dilakukan Pemerintah KBB agar dapat meningkatkan penindakan terhadap masyarakat yang melanggar perijinan dan menyalahgunakan fasilitas umum?..……
    ……..
    ……
    ……..

bappeltbangda

24. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Kemampuan Pemerintah KBB dalam menekan konflik sosial yang mengganggu ketentraman dan ketertiban umum, sudah memuaskan?
    - 6 Sangat Memuaskan
    - 5 Memuaskan
    - 4 Cukup Memuaskan
    - 3 Kurang Memuaskan
    - 2 Tidak Memuaskan
    - 1 Sangat Tidak Memuaskan
    - 0 Tidak Tau/tidak menjawab

Menurut bapak/ibu/sdr, apa yang perlu dilakukan pemerintah KBB untuk meminimalisir konflik sosial yang mengganggu ketentraman dan ketertiban umum?.....……..

2. Urusan Wajib yang Tidak Berkaitan dengan Pelayanan Dasar

25. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Kesigapan pemerintah KBB dalam penanganan darurat bencana di KBB (Banjir, longsor, Kebakaran, Gempa, Gunung Meletus, dll) sudah memuaskan?
    - 6 Sangat Memuaskan
    - 5 Memuaskan
    - 4 Cukup Memuaskan
    - 3 Kurang Memuaskan
    - 2 Tidak Memuaskan
    - 1 Sangat Tidak Memuaskan
    - 0 Tidak Tau/tidak menjawab

26. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kemampuan pemerintah KBB dalam melayani masyarakat paska bencana, sudah memuaskan?
    - 6 Sangat Memuaskan
    - 5 Memuaskan
    - 4 Cukup Memuaskan
    - 3 Kurang Memuaskan
    - 2 Tidak Memuaskan
    - 1 Sangat Tidak Memuaskan
    - 0 Tidak Tau/tidak menjawab
27. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Kemampuan pemerintah KBB dalam menangani program kegiatan pemulihan paska bencana, sudah memuaskan?
    - 6 Sangat Memuaskan
    - 5 Memuaskan
    - 4 Cukup Memuaskan
    - 3 Kurang Memuaskan
    - 2 Tidak Memuaskan
    - 1 Sangat Tidak Memuaskan
    - 0 Tidak Tau/tidak menjawab

bappelitbangda

28. Menurut bapak/ibu/sdr, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan edukasi dan sosialisasi pemerintah KBB dalam pencegahan dan mitigasi bencana ?
    - 6 Sangat Memuaskan
    - 5 Memuaskan
    - 4 Cukup Memuaskan
    - 3 Kurang Memuaskan
    - 2 Tidak Memuaskan
    - 1 Sangat Tidak Memuaskan
    - 0 Tidak Tau/tidak menjawab

    Menurut bapak/ibu/sdr, apa yang perlu dilakukan pemerintah KBB dalam meningkatkan penanganan darurat bencana di KBB? …….

29. Menurut bapak/ibu/sdr, bagaimana kinerja Pemerintah KBB dalam memberikan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (E-KTP, akta kelahiran, layanan dokumen perpindahan penduduk, dll) ?
    - 6 Sangat Memuaskan
    - 5 Memuaskan
    - 4 Cukup Memuaskan
    - 3 Kurang Memuaskan
    - 2 Tidak Memuaskan
    - 1 Sangat Tidak Memuaskan
    - 0 Tidak Tau/tidak menjawab
30. Menurut bapak/ibu/sdr, apakah kualitas alat perekaman/pencetakan KTP atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sudah memuaskan?
    - 6 Sangat Memuaskan
    - 5 Memuaskan
    - 4 Cukup Memuaskan
    - 3 Kurang Memuaskan
    - 2 Tidak Memuaskan
    - 1 Sangat Tidak Memuaskan
    - 0 Tidak Tau/tidak menjawab
31. Menurut bapak/ibu/sdr, apakah keramahan/kecepatan respon aparat dalam memberikan layanan administrasi kependudukan di KBB sudah memuaskan?
    - 6 Sangat Memuaskan
    - 5 Memuaskan
    - 4 Cukup Memuaskan
    - 3 Kurang Memuaskan
    - 2 Tidak Memuaskan
    - 1 Sangat Tidak Memuaskan
    - 0 Tidak Tau/tidak menjawab
32. Menurut bapak/ibu/sdr, apakah ketersediaan infrastruktur dan kekuatan jaringan internet di KBB sudah memuaskan?
    - 6 Sangat Memuaskan
    - 5 Memuaskan

bappelitbangda

4 Cukup Memuaskan
3 Kurang Memuaskan
2 Tidak Memuaskan
1 Sangat Tidak Memuaskan
0 Tidak Tau/tidak menjawab

33. Menurut bapak/ibu/sdr, apakah layanan perijinan oleh Pemerintah KBB sudah memuaskan?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab

    Menurut bapak/ibu/sdr, perbaikan apa yang diperlukan dalam peningkatan layanan perijinan ?
    ……
    ……..
    ……
    ……

34. Menurut bapak/ibu/sdr, apakah kinerja pemerintah KBB dalam penanganan keluhan dan laporan pengaduan masyarakat, sudah memuaskan?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab
35. Menurut bapak/ibu/sdr, apakah update kinerja dan layanan informasi pada website pemerintah KBB, sudah memuaskan ?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan
    0 Tidak Tau/tidak menjawab
36. Menurut bapak/ibu/sdr, apakah pembangunan yang dilaksanakan pemerintah KBB sudah memuaskan karena sesuai kebutuhan masyarakat?
    6 Sangat Memuaskan
    5 Memuaskan
    4 Cukup Memuaskan
    3 Kurang Memuaskan
    2 Tidak Memuaskan
    1 Sangat Tidak Memuaskan

bappeltbangda

0 Tidak Tau/tidak menjawab

Menurut bapak/ibu/sdr, apakah pembangunan apa yang dibutuhkan masyarakat tetapi belum optimal dilaksanakan Pemerintah KBB? ……..

bappelitbangda