LAPORAN AKHIR

2022

KAJIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM BIDANG SOSIAL DAN INFRASTRUKTUR

TAHUN 2022

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN DAERAH (BAPPELITBANGDA)
KABUPATEN BANDUNG BARAT

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunianya-NYA serta atas izin-NYA kajian yang berjudul "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Sosial dan Infrastruktur" dapat diselesaikan pada waktunya setelah mengalami beberapa hambatan dan kesulitan yang antara lain karena keterbatasan responden dalam hal pemahaman serta jarak yang cukup jauh antara satu wilayah dengan wilayah lainnya.

Tak lupa shalawat semoga tetap tercurah limpah kepada manusia terbaik sepanjang masa, baginda Muhammad SAW yang selalu menjadi katalisator wahyu Illahi kepada segenap umatnya.

Penelitian ini bisa terlaksana berkata adanya inisiatif dari Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat dalam hal ini Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini dilakukan dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pememerintah Kabupaten Bandung Barat dalam aspek sosial dan infrastruktur. Naskah kajian ini juga dilakukan untuk merumuskan strategi yang tepat untuk diimplemtasikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung sebagai upaya untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat khususnya dalam aspek sosial dan infrastruktur. Selain dari itu, penelitian ini juga bertujuan untuk melakukan pemetaan terhadap aspirasi masyarakat terkait program sosial dan pembangunan infrastruktur.

Dalam mempersiapkan, menyusun, dan menyelesaikan penelitian ini, peneliti banyak memperoleh bimbingan, bantuan, dan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya peneliti tuturkan kepada :

1. Yang kami Hormati Bapak Hengki Kurniawan Plt. Bupati Kabupaten Bandung Barat
2. Bapak Asep Wahyu Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bandung Barat
3. Seluruh masyarakat Kabupaten Bandung Barat khususnya yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner.

bappelitbangda

Tiada hal besar yang tidak dimulai dari langkah kecil, itulah yang menggambarkan keseluruhan isi penelitian ini. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih terdapat kekurangan-kekurangan. Namun peneliti berharap semoga penelitian ini dapat menjadi pertimbangan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat utamanya dalam aspek sosial dan infrastruktur untuk selalu memberikan program-progam yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Akhir kata, tim peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga naskah kajian ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kualitas pembangunan dan pelayanan publik khususnya di Kabupaten Bandung Barat umumnya di Indonesia.

Bandung Barat, 1 Agustus 2022

Tim Peneliti

bappelitbangda

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR …… 2
DAFTAR ISI …….. 3
DAFTAR TABEL …….. 4

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah …… 9
1.2 Maksud dan Tujuan …… 18
1.3 Sasaran …… 19
1.4 Dasar Hukum Pelaksanaan…….... 19
1.5 Ruang Lingkup……. …… 20
1.6 Keluaran …… 20
1.7 Sistematika Penelitian …… 21

BAB II KERANGKA TEORITIS
2.1 Pemerintah Daerah …… 22
2.2 Kesejahteraan Sosial …… 25
2.3 Pembangunan Infrastruktur…… 29
2.3.1 Definisi Infrastruktur…….. 29
2.3.2 Teori Pertumbuhan dan Infrastruktur……... 33

2.4 Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik…… 46
2.5 Kualitas Pelayanan Publik …… 56
2.6 Prosedur Pelayanan Publik ……. 63
2.7 Kepuasan Masyarakat ……... 65
2.8 Kerangka Berfikir …….. 68

BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian ……. 69
3.2 Kehadiran Peneliti …….. 69
3.3 Lokasi Penelitian ……. 69

bappelitbangda

3.4 Jenis dan Sumber Data …… 69
3.5 Teknik Pengumpulan Data …… 70
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian …… 70
3.7 Teknik Analisis Data ……..... 75
3.8 Jadwal Penelitian…… 79

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Demografi Responden……. 80
4.2. Bidang Sosial …….. 82
4.3. Bidang Infrastruktur …… 98
4.4. Bidang Pendidikan dan Layanan Administrasi ……... 122

BAB V REKOMENDASI DAN SARAN

5.1. Reformasi Paradigma Kerja dan Pelayanan Publik …… 133
5.2. Saran dan Rekomendasi Kebijakan/Program …….. 144

BAB VI KESIMPULAN …….. 171

DAFTAR PUSTAKA …….. 172
LAMPIRAN

bappelitbangda

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Miskin di Kabupaten Bandung Barat 10
Tabel 1.2 Pengeluaran per kapita masyarakat Kabupaten Bandung Barat 11
Tabel 1.3 Persentase penduduk menurut golongan pengeluaran per kapita sebulan di Kabupaten Bandung Barat 12
Tabel 1.4 Panjang jalan menurut kondisi jalan di Kabupaten Bandung Barat (KM) 2019 2021 15
Tabel 1.5 Panjang jalan menurut jenis permukaan jalan di Kabupaten Bandung Barat (KM), 2019–2021 16
Tabel 2.1 Berbagai penelitian produktivitas infrastruktur 44
Tabel 3.1 Model Penentuan Sampel Menurut M. Patern (1950) 72
Tabel 3.2 Sebaran sample responden yang disesuaikan dengan persebaran penduduk di Kabupaten Bandung Barat 74
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian 79
Tabel 4.1 Usia Responden 80
Tabel 4.2 Status Pernikahan Responden 80
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden 81
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden 81
Tabel 4.5 Pengeluaran/bulan 82
Tabel 4.6 Layanan pendataan masyarakat miskin 82
Tabel 4.7 Kinerja aparat desa/kelurahan di wilayah tempat tinggal bapak/ibu/saudara dalam memperbaharui data masyarakat Miskin 84
Tabel 4.8 Layanan Pemerintah KBB terhadap masyarakat miskin sudah memuaskan 85
Tabel 4.9 Program Jaminan Sosial di Kabupaten Bandung Barat 85
Tabel 4.10 Kinerja pemerintah KBB dalam pemberdayaan potensi sumber kesejahteraan sosial 86
Tabel 4.11 Kinerja pemerintah KBB dalam pemberdayaan masyarakat miskin 86
Tabel 4.12 Keterlibatan masyarakat dan kalangan swasta dalam melaksanakan berbagai program dalam bidang sosial dan pemberantasan kemiskinan 87
Tabel 4.13 Kesigapan pemerintah KBB dalam penanganan darurat bencana di KBB (banjir, longsor, kebakaran, dan gempa) 88
Tabel 4.14 Kemampuan pemerintah KBB dalam melayani masyarakat paska bencana 89
Tabel 4.15 Kemampuan pemerintah KBB dalam menangani program kegiatan pemulihan paska bencana 89
Tabel 4.16 Pelayanan edukasi dan sosialisasi pemerintah KBB dalam pencegahan dan mitigasi bencana 90
Tabel 4.17 Kinerja pemerintah KBB dalam bidang pelayanan dan rehabilitasi masyarakat tuna sosial 94

bappelitbangda

Tabel 4.18 Kinerja pemerintah KBB dalam bidang pelayanan dan rehabilitasi masyarakat yang mengalami disabilitas 95
Tabel 4.19 Kinerja pemerintah KBB dalam bidang perlindungan anak 96
Tabel 4.20 Kinerja pemerintah KBB dalam bidang perlindungan terhadap masyarakat usia lanjut (LANSIA) 97
Tabel 4.21 Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan akses dan kondisi jalan lingkungan maupun jalan-jalan kabupaten 98
Tabel 4.22 Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan sarana penunjang jalan (trotoar, zebra cross, serta rambu-rambu lalu lintas 100
Tabel 4.23 Layanan pemerintah KBB dalam menyediakan saluran drainase dengan kondisi baik 102
Tabel 4.24 Data Kondisi PJU dan Realisasi di KBB 103
Tabel 4.25 Layanan pemerintah KBB memfasilitasi masyarakat dalam pembangunan rumah tidak layak huni 103
Tabel 4.26 Data Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu) dan realisasi bantuan di KBB 104
Tabel 4.27 Layanan pemerintah KBB dalam memfasilitasi pembangunan rumah yang sehat dengan sanitasi yang baik 106
Tabel 4.28 Data Jumlah dan Lokasi Kawasan Permukiman Kumuh di KBB 107
Tabel 4.29 Layanan pemerintah KBB dalam pengelolaan sampah 108
Tabel 4.30 Tegas atau tidak pemerintah KBB kepada masyarakat yang melakukan pembuangan sampah liar 108
Tabel 4.31 Apakah Pemerintah KBB sudah memuaskan dalam menindak masyarakat yang dianggap melanggar perijinan 110
Tabel 4.32 Tindakan terhadap masyarakat yang menyalahgunakan fasilitas umum 115
Tabel 4.33 Kemampuan Pemerintah KBB dalam menekan konflik sosial yang mengganggu ketentraman dan ketertiban umum 116
Tabel 4.34 Ketersediaan infrastruktur dan kekuatan jaringan internet di KBB 117
Tabel 4.35 Kinerja pemerintah KBB dalam penanganan keluhan dan laporan pengaduan masyarakat 118
Tabel 4.36 Update kinerja dan layanan informasi pada website pemerintah KBB 119
Tabel 4.37 Apakah pembangunan yang dilaksanakan pemerintah KBB sudah memuaskan karena sesuai kebutuhan masyarakat 120
Tabel 4.38 Kinerja pemerintah KBB dalam hal perencanaan tata ruang 120
Tabel 4.39 Kinerja pemerintah KBB dalam hal pemanfaatan tata ruang 121
Tabel 4.40 Kinerja pemerintah KBB dalam hal pengendalian tata ruang 121
Tabel 4.41 Keramahan/kecepatan respon aparat dalam memberikan layanan administrasi kependudukan di KBB 122
Tabel 4.42 Kualitas alat perekaman/pencetakan KTP atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil 123

bappelitbangda

Tabel 4.43 Kinerja Pemerintah KBB dalam memberikan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil 124
Tabel 4.44 Capaian sasaran pelayanan publik administrasi kependudukan 125
Tabel 4.45 Layanan perijinan oleh Pemerintah KBB 126
Tabel 4.46 Aksesibilitas fasilitas pendidikan dasar (SD dan SMP) 126
Tabel 4.47 Mutu guru pendidikan dasar (SD) di Kabupaten Bandung Barat 127
Tabel 4.48 Mutu guru pendidikan dasar (SMP) di Kabupaten Bandung Barat 128
Tabel 4.49 Kualitas bangunan sekolah (SD) dan sarana lainnya 128
Tabel 4.50 Kualitas bangunan sekolah (SMP) dan sarana lainnya 129
Tabel 4.51 Apakah bapak/ibu/saudara, bersedia jika anggota keluarganya melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (SMA/Paket C/PT)? 130
Tabel 4.52 Hambatan dalam melanjutkan pendidikan 131
Tabel 4.53 Program Pembangunan Daerah Kabupaten Bandung Barat Bidang Pendidikan Tahun 2021 132

bappelitbangda

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pandemi Covid 19 memberikan dampak yang sangat signifikan dalam semua asfek kehidupan masyarakat di seluruh dunia, termasuk di wilayah Kabupaten Bandung Barat (Pemda KBB). Pandemi Covid 19 tidak hanya memberikan dampak terhadap kesehatan masyarakat melainkan juga berdampak pada kondisi sosial, ekonomi, politik, pendidikan dan aspek lainnya.

Dalam aspek sosial, berdasarkan jajak pendapat yang dilakukan oleh Universitas Padjadjaran (UNPAD) pada tahun 2021. Kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program sosial Pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program sosial pada masyarakat rural (3.24) lebih rendah dari pada masyarakat di wilayah urban (3,45). Berdasarkan penilaian secara keseluruhan diperoleh kesimpulan bahwa sebagian besar masyarakat baik di wilayah urban maupun rural **kurang puas** terhadap pendataan masyarakat miskin, (indeks penilaian kepuasan sebesar 3,39). Kurang puasnya masyarakat terhadap program bidang social di Kabupaten Bandung Barat dikarenakan kinerja pendataan masyarakat miskin dipandang bermasalah, dengan permasalahan 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).

Krisis Covid 19 juga memberikan gambaran akan pentingnya pembangunan yang terintegrasi satu sama lain. Misalnya pembangunan infrastruktur jalan harus

bappelitbangda

diintegrasikan dengan kebutuhan sosial dan ekonomi masyarakat, ataupun pembangunan dan penguatan infrastruktur digital juga harus teritegrasi dengan kebutuhan masyarakat serta kebutuhan pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik.

Selama terjadi krisis Covid 19 kita bisa mengambil pelajaran pentingnya semua program pembangunan pemerintah teritegrasi satu sama lain. Di daerah yang memiliki koneksi infrastruktur yang baik akan berbanding lurus dengan percepatan pergerakan bantuan ataupun orang selama terjadi krisis. Demikian juga pemutakhiran data sosial akan berpengaruh terhadap kecepatan dan ketepatan distribusi program jaring pengaman sosial selama terjadi krisis.

Permasalahan dalam aspek Sosial Kependudukan dalam proyeksi pertumbuhan penduduk miskin di Kabupaten Bandung Barat apabila trennya terus meningkat pada tahun 2029 penduduk di Kabupaten Bandung Barat mencapai angka 2.155.758 jiwa, tepatnya bertambah sebesar 510.774 jiwa dari tahun 2014 dengan kontribusi dari Kecamatan Lembang, Kecamatan Ngamprah dan Kecamatan Padalarang. Pertambahan penduduk ini harus dikelola dengan baik oleh pemerintah dengan cara mengitegrasikan semua program, misalnya peningkatan sarana dan prasarana pendidikan, meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan, menjamin tersedianya lapangan kerja. Jika partumbuhan penduduk tidak dikelola dan ditopang oleh program sosial yang baik maka pertumbuhan penduduk tersebut ajan menjadi bencana demografi, sebaliknya jika dikelola dengan baik maka akan menjadi bonus demografi.

Penduduk Tahun *Year*	Garis Kemiskinan (rupiah/kapita/bulan) *Poverty Line Poor (rupiah/capita/month)*	Jumlah Penduduk Miskin (ribu) *Number of Poor People (thousand)*	Persentase Miskin *Percentage of People*
(1)	(2)	(3)	(4)
2017	309 304	190,9	11,49
2018	329 415	169,0	10,06
2019	341 307	159,03	9,38
2020	362 212	179,46	10,49
2021	374 470	190,77	11,30

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Miskin di Kabupaten Bandung Barat.

Sumber/*Source* : BPS, Survei Sosial Ekonomi Nasional Maret/*BPS-Statistics Indonesia, March National Socioeconomic Survei*

balitbangda

Menurut data Bandung Barat dalam angka 2021 yang diterbitkan oleh BPS Kabupaten Bandung Barat, telah terjadi peningkatan persentase penduduk miskin di Kabupaten Bandung Barat berturut-turut selama pandemi Covid 19. Pada tahun 2019 peresentase penduduk miskin di Kabupaten Bandung Barat adalah 9,38 % setara dengan 179,46 ribu orang, jumlah ini meningkat pada tahun 2020 dan 2021 masing masing 10,49 % dan 11,30%.

Selain dari itu, terjadi penurunan pengeluaran per kapita sebulan penduduk kabupaten Bandung Barat dibandingkan tahun 2019 Pengeluaran per kapita tahun 2020 Kabupaten Bandung Barat sebesar Rp 1.007.906 Artinya, secara rata-rata pengeluaran penduduk Kabupaten Bandung Barat selama sebulan adalah Rp1.007.906. pada tahun 2021 pengeluara per kapita masyarakat Kabupaten Bandung Barat juga mengalami penurunan menjadi Rp. 952.620. Rata-rata Konsumsi Protein Per kapita Sehari menurut Komoditi Makanan dan Distribusi Pengeluaran di Kabupaten Bandung Barat, 2019 dan 2020. Penurunan daya konsumsi ini diperparah dengan adanya krisis Covid 19 yang memberikan dampak yang signifikan terhadap perekonomian masyarakat, khususnya kalangan menengah ke bawah yang mengandalkan penghasilan harian seperti pedagang, pekerja buruh harian lepas yang hitungan gajinya berdasarkan hitungan kerja harian, kalau tidak kerja maka tidak akan mendapatkan penghasilan.



	Padi-padian/Cereals	Umbi-umbian/Tubers	Ikan/udang/cumi/kerang/Fish/shrimp/common squid/shells	Daging/Meat	Telur dan susu/Eggs and milk	Sayur-sayuran/Vegetables	Kacang-kacangan/Legumes	Buah-buahan/Fruits	Minyak dan kelapa/Oil and coconut	Bahan minuman/Beverage stuffs	Bumbu-bumbuan/Spices	Konsumsi lainnya/Miscellaneous food items	Makanan dan minuman jadi/Prepared food and beverages
2019	19.72	0.53	5.25	5.16	3.59	1.72	5.91	0.44	0.08	0.76	0.37	1.4	13.37
2020	19.14	0.5	5.71	5.29	3.66	1.93	5.21	0.41	0.08	0.9	0.69	1.35	13.18

Tabel 1.2 Pengeluaran per kapita masyarakat Kabupaten Bandung Barat

Sumber/*Source* : BPS, Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) Maret/*BPS-Statistics Indonesia, National Socioeconomic Survei March*

Persentase penduduk menurut golongan pengeluaran per kapita sebulan di Kabupaten Bandung Barat, 2021 adalah sebagai berikut:

Golongan Pengeluaran Per Kapita Sebulan (rupiah) *Class of Monthly Expenditure per Capita (rupiahs)*	Persentase Penduduk *Percentage of Population*
(1)	(2)
< 150 000	0
150 000–199 999	0
200 000–299 999	0,70
300 000–499 999	20,23
500 000–749 999	31,96
750 000–999 999	16,38
1 000 000–1 499 999	16,47
> 1 500 000	14,26
Jumlah/Total	100,00

Tabel 1.3. Persentase penduduk menurut golongan pengeluaran per kapita sebulan di Kabupaten Bandung Barat, 2021 Sumber/*Source*: BPS, Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) Maret/*BPS-Statistics Indonesia, National Socioeconomic Survei March*

Menurut data di atas, 85,38 % penduduk Bandung Barat memiliki penghasilan di bawah 1,5 juta bahkan 20,93% penduduk Bandung Barat berpenghasilan di bawah 500 ribu. Hal ini merupakan masalah sekaligus tantangan bagi pemerintah Kabupaten Bandung Barat untuk bisa merumuskan kebijakan pembangunan, kebijakan sosial yang terintegrasi dan holistik sehingga mampu memberikan dampak yang positif dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan RPJMD Kabupaten Barat 2018-2023, visi pembangunan Kabupaten Bandung Barat adalah mewujudkan kondisi Bandung Barat yang Aspiratif, Kreatif, Unggul, dan Religius berbasis pada pengembangan ekonomi, optimalisasi sumber daya alam dan kualitas sumber daya manusia. Visi ini merupakan visi dan misi Bupati dan Wakil Bupati terpilih. Visi ini akan menggambarkan arah dan juga kondisi yang akan dicapai selama 5 (lima) tahun sesuai dengan masa jabatan kepala daerah dan wakil kepala daerah.

bappelitbangda

Bandung Barat yang aspiratif mempunyai pengertian bahwa Pemerintah Kabupaten Bandung Barat akan selalu mendengarkan dan menghargai harapan, keinginan, cita-cita, dan kemampuan masyarakat, sehingga kemudian pemerintahan dijalankan dengan berpihak pada kebutuhan dan suara masyarakat. Masyarakat dapat menyampaikan suaranya secara langsung dan juga dapat melalui perwakilannya.

Dalam rangka mewujudkan visi pembangunan, maka misi pembangunan Bandung Barat 2018 – 2023 adalah sebagai berikut : 1. Meningkatkan cakupan dan kualitas layanan pendidikan, kesehatan dan pelayanan dasar bagi masyarakat luas lainnya dalam rangka membangun sumber daya manusia yang berkualitas, 2. Mewujudkan agroindustri dan pariwisata sebagai sektor unggulan beserta sektor dan potensi sumber daya lainnya untuk menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang berkeadilan, berkelanjutan dan berdaya saing, 3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas infrastruktur fisik, sosial, dan ekonomi dan 4. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik berbasis pengembangan teknologi informasi dan inovasi.

Sebagai pemerintah yang aspiratif, pada Tahun 2019, 2021 dan 2022 Pemerintah Kabupaten Bandung Barat (Bappelitbangda) bekerjasama dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan (FISIP) Universitas Padjajaran dalam kegiatan Kajian Jajak Pendapat Masyarakat Terhadap Pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Penelitian jajak pendapat pada Tahun 2021 bertujuan untuk menjelaskan sikap masyarakat Bandung Barat terhadap urusan wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar, dan urusan wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar, terutama permasalahan yang menjadi isu strategis. Sedangkan pada tahun 2022 Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dan Fakultas FISIP Universitas Padjajaran bekerja sama dalam kajian jejak pendapat dibidang sosial dan infrastruktur.

Merujuk RPJMD Kabupaten Bandung Barat tahun 2018-2023 permasalahan dalam bidang infrastruktur adalah sebagai berikut:

1. 31% dari total ruas jalan yang ada di Kabupaten Bandung Barat melalami kerusakan, dan 8% mengalami kerusakan berat
2. Konektivitas antara ibukota kecamatan dengan ibukota kabupaten kurang baik dan belum terlayani terminal
3. Beberapa ruas jalan belum dilengkapi dengan sarana penunjang jalan (trotoar, zebra cross, serta rambu-rambu)
4. Kondisi bangunan terminal masih buruk dan beberapa tidak memiliki fisik bangunan (terutama terminal tipe C)

bappelitbangda

5. Aksesibilitas dan konektivitas angkutan umum masih rendah
6. Saluran drainase belum mencakup seluruh wilayah kabupaten dan masih bercampur dengan air limbah (domestik dan non-domestik)
7. Belum memiliki instalasi pengolahan limbah tinja (IPLT)
8. Pelayanan pengelolaan air limbah belum mencakup seluruh wilayah kabupaten (53% dari seluruh wilayah dengan *system on-site*)
9. Dari perkiraan produksi sampah sekitar 300-400 ton per hari, UPT Kebersihan hanya mampu mengangkut sekitar 150 ton/hari (PR,2017)
10. Kurangnya armada truk pengangkut sampah, sehingga muncul titik-titik pembuangan sampah liar.
11. Rencana pendirian stasiun KCJB di Kecamatan Cikalong Wetan yang menggunakan konsep TOD. Konsep pengembangan TOD Walini di Cikalong Wetan ini belum termuat dalam RTRW sehingga belum ada infrastruktur dan utilitas yang mendukung

Menurut data Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (*LKPJ*) Pemerintah Kabupaten Bandung Barat tahun 2021 capaian kinerja pembangunan infrastruktur rekontruksi jalan yang bertujuan untuk meningkatkan ketersediaan jalan dengan kondisi baik dari 45 lokasi yang ditargetkan yang terealisasi baru 17 lokasi dengan presentase capaian adalah 37.77 % dengan demikian masih ada 28 lokasi yang belum terealisasi. Selain dari itu, program rehabilitasi jembatan yang ditargetkan 4 jembatan yang terealisasi hanya 1 jembatan dengan presentase capaian kinerja hanya 25 %. Dengan demikian, dapat kita simpulkan adanya gap antara target yang dicanangkan oleh pemerintah Kabupaten Bandung Barat dengan realisasi di lapangan.

Semua program pembangunan, program sosial, pelayanan publik, pelayanan kesehatan, program bidang pendidikan serta program apapun yang dirumuskan dan diaplikasikan pemerintah memiliki orientasi dan tujuan yang sama yakni meningkatkan kesejateraan dan kualitus hidup masyarakat. Oleh sebab itu, program pembangunan fisik dan infrastruktur juga harus memiliki orientasi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pembangunan merupakan suatu usaha untuk merubah taraf kehidupan masyarakat menuju ke arah yang lebih baik dengan cara yang terencana, terukur, integral dan berkelanjutan dengan memperhtikan berbagai aspek dan kondisi kehidupan masyarakat serta berpegang pada dasar dan tujuan dari negara itu sendiri.

Infrastruktur berperan penting dalam peningkatan investasi dan memperluas jangkauan partisipasi masyarakat, serta pemerataan hasil pembangunan. Pembangunan daerah selama ini hanya merupakan pendukung dari pembangunan nasional, dan mulai mengalami perubahan yang sesuai dengan keinginan yang berkembang di daerah hal tersebut menyebabkan pola pembangunan menjadi perubahan yang tidak beraturan (Sjafrizal, 2015: 19).

Pembangunan infrastruktur merupakan roda penggerak pertumbuhan ekonomi. Dari alokasi pembiayaan publik dan swasta, infrastruktur dipandang sebagai lokomotif pembangunan nasional dan daerah. Infrastruktur juga berpengaruh penting bagi peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan manusia, antara lain dalam peningkatan nilai konsumsi, peningkatan produktivitas tenaga kerja dan akses kepada lapangan kerja, serta peningkatan kemakmuran yang nyata. Infrastruktur juga memiliki pengaruh penting dalam peningkatan nilai konsumsi, peningkatan produktivitas tenaga kerja dan akses kepada lapangan kerja. Sifat dan jenis infrastruktur yang diperlukan suatu daerah dipengaruhi oleh karakteristik alam dan pola persebaran penduduk yang khas pada daerah tersebut.

Menurut data dari BPS Kabupaten Bandung Barat panjang jalan menurut kondisi jalan di Kabupaten Bandung Barat (KM) 2019 2021 adalah sebagai berikut:

Kondisi Jalan *Condition of Roads*	**2019**	**2020**	**2021**
(1)	**(2)**	**(3)**	**(4)**
Baik/*Good*	343,87	342,615	342,615
Sedang/*Moderate*	45,9	37,765	37,765
Rusak/*Damage*	54,8	86,440	86,440
Rusak Berat/*SEverely Damage*	81	58,750	58,750
Jumlah/*Total*	**525,57**	**525,570**	**525,570**

Tabel 1.4 Sumber/Source: Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang

Keberadaan infrastruktur fisik yang baik seperti halnya jalan, jembatan, sarana telekomunikasi, sarana perlistrikan, sarana irigasi, dan sarana transportasi juga sering dikaitkan sebagai pemicu perkembangan pembangunan di berbagai bidang pada suatu kawasan. Dengan mudah kita dapat menilai perbedaan kesejahteraan suatu kawasan hanya dengan melihat dari kesenjangan infrastruktur yang terjadi di dalamnya. Terkait

dengan hal tersebut di atas, untuk itu kedepannya percepatan pembangunan infrastruktur semakin penting untuk lebih diperhatikan, hal ini didasarkan pada manfaat dari keberadaan infrastruktur seperti halnya jalan yang dapat berperan sebagai sarana pembuka keterisolasian suatu wilayah dari dunia luar sehingga dengan adanya infrastruktur ini, diharapkan berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam bidang ekonomi dan kemampuan usaha.

Panjang jalan menurut jenis permukaan jalan di Kabupaten Bandung Barat (KM), 2019–2021 adalah sebagai berikut:

Jenis Permukaan Jalan *Type of Road Surface*	2019	2020	2021
Aspal, *Hotmix*, Beton / *Paved*	...	521,011	521,011
Kerikil/*Gravel*	...	4,556	4,556
Tanah/*Soil*	...	0	0
Lainnya/*Others*	...	0	0
Jumlah/*Total*	...	525,570	525,570

Tabel 1.5 Sumber/*Source*: Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang

Pada Tahun 2021 Penelitian Jajak Pendapat Masyarakat Terhadap Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dilaksanakan di 10 kecamatan yang menjadi sampel dengan jumlah responden 369 orang masyarakat Bandung Barat. Berdasarkan analisis hasil jajak pendapat, masyarakat Bandung Barat belum/kurang puas terhadap: 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 rambu-rambu lalu lintas),3. Layanan pemerintah KBB memfasilitasi masyarakat dalam pembangunan rumah tidak layak huni, 4. 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. Sedangkan layanan publik yang dinilai masyarakat sudah memuaskan adalah : 1. Kualitas bangunan sekolah (SD) dan sarana lainnya dalam menunjang kegiatan Pendidikan, 2. Mutu guru pendidikan

bappelitbangda

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, dan 6. Aksesibilitas fasilitas pendidikan dasar (SD dan SMP).

Menindaklanjuti hasil penelitian jajak pendapat dan dalam rangka mengidentifikasi perwujudan visi dan misi pembangunan yang dirasakan masyarakat pada Tahun ke-4 RPJMD, Pemerintah Kabupaten Bandung Barat memandang perlu menyusun kajian survei kepuasan masyarakat terhadap aspek sosial dan infrastruktur, yang hasilnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perumusan kebijakan. Perwujudan visi dan misi pembangunan menggunakan pendekatan pelaksanaan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar (Undang Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014). Aspek sosial diasumsikan dengan pelaksanaan urusan pendidikan, kesehatan, ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat. Sedangkan aspek infrastruktur diasumsikan dengan pelaksanaan urusan pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan pemukiman serta pembangunan infrastruktur dalam rangka pelaksanaan aspek sosial.

Dalam proses pelaksanaan program dan kebijakan publik, suatu kebijakan seringkali terjadi kendala-kendala yang menyebabkan tujuan kebijakan tidak dapat dicapai sesuai dengan yang diinginkan. Berkenaan dengan hal tersebut Dunsire (1998) dalam Wahab (2012 ; 128), menegaskan bahwa dalam proses kebijakan selalu akan terbuka kemungkinan terjadinya *implementation gap*, yaitu perbedaan antara yang diharapkan dan kenyataan yang dicapai. Pelaksanaan kebijakan pembangunan infrastruktur di Kabupaten Bandung Barat tidak terlepas dari *implementation gap* tersebut. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mampu merumuskan evaluasi dan usulan pendekatan aspek sosial dan pembangunan infrastruktur sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat Kabupaten Bandung Barat.

bappelitbangda

1.2 Maksud Dan Tujuan

Sebagaimana telah diuraikan dalam Latar Belakang sebelum ini, maka Maksud, Tujuan dan Sasaran dari kegiatan ini diuraikan sebagai berikut :

1.2.1 Maksud

Maksud penyusunan kajian survei kepuasaan masyarakat dalam aspek sosial dan infrastruktur adalah menghasilkan dokumen survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah Kabupaten Bandung Barat (KBB) dalam aspek sosial dan infrastruktur yang setidaknya dapat menguraikan dan menjawab beberapa hal sebagai berikut:

1) Bagaimana persepsi masyarakat Kabupaten Bandung Barat terhadap berbagai program pemerintah di bidang sosial dan pembangunan infrastruktur?
2) Sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat terhadap berbagai program pemerintah di bidang pembangunan infrastruktur?
3) Bagaimana pendekatan yang cocok dalam implementasi kebijakan pemerintah Kabupaten Bandung Barat di bidang sosial dan infrastruktur menurut aspirasi masyarakat?

1.2.2 Tujuan

Tujuan penyusunan Naskah Kajian Survei Kepuasaan Masyarakat Dalam Aspek Sosial dan Infrastruktur adalah :

1. Mengidentifikasi perwujudan visi dan misi pembangunan Bandung Barat
2. Mengidentifikasi pelaksanaan program pemerintah terkait urusan wajib pelayanan dasar (aspek sosial dan aspek infrastruktur)
3. Mengidentifikasi permasalahan pencapaian visi dan misi serta pelaksanaan program pemerintah terkait urusan wajib pelayanan dasar (aspek sosial dan aspek infrastruktur)
4. Mengetahui pendapat/opini masyarakat terhadap perwujudan visi dan misi pembangunan Bandung Barat (aspek sosial dan aspek infrastruktur)
5. Menyusun rekomendasi kebijakan percepatan perwujudan visi dan misi pembangunan (aspek sosial dan aspek infrastruktur).

bappelitbangda

1.3 Sasaran

Tersusunnya sebuah kajian akademis yang memuat hasil kajian lapangan perihal tingkat kepuasan masyarakat terhadap program sosial dan pembangunan infrastruktur di Kabupaten Bandung Barat. Dimana data ini akan sangat berguna untuk membrikan gambaran perihal strategi, pendekatan kebijakan publik dan aspirasi masyarakat Kabupaten Bandung Barat dengan demikian maka kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat dalam aspek sosial dan infrastuktur akan meningkat dan tarap kualitas hidup masyarakat Kabupaten Bandung Barat juga akan lebih baik.

Sasaran yang ingin dicapai adalah dihasilkannya dokumen kepuasan masyarakat terhadap Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat mengenai perwujudan visi dan misi pembangunan yang dapat digunakan sebagai bahan rekomendasi dan dimanfaatkan sebagai bahan acuan dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi pembangunan, dan perumusan kebijakan.

1.4 Dasar Hukum Pelaksanaan Kegiatan

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah,
2. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Bandung Barat Tahun 2018-2023.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Kabupaten Bandung Barat Menjadi Daerah Otonom di Provinsi Jawa Barat;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah;
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019, tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2005 tentang Alih Teknologi Kekayaan Intelektual Serta Hasil Penelitian dan Pengembangan oleh Perguruan Tinggi dan Lembaga Penelitian dan Pengembangan;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;

bappelitbangda

8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 3 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Bandung Barat Tahun 2007-2025;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 3 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Bandung Barat Tahun 2018-2023;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 5 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bandung Barat Tahun Anggaran 2022;
11. Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 79 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bandung Barat.
12. Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 63 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022.

1.5 Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Pemerintah Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat dilaksanakan di wilayah Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat selama 45 (empat puluh lima) hari kalender dengan lingkup pekerjaan sebagai berikut:

1. Menyebarkan lembaran kuesioner;
2. Mengolah lembaran kuesioner yang telah diisi (sampel) oleh para responden;
3. Menganalisis hasil pengolahan data dari sampel yang terkumpul;
4. Menampilkan data dan informasi hasil analisis.

1.6 Keluaran

Keluaran dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Bidang Sosial dan Infrastruktur Kabupaten Bandung Barat antara lain:

1. Laporan Pendahuluan;
2. Laporan Akhir.

bappelitbangda

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian yang digunakan dalam Laporan Akhir pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dalam bidang sosial dan infrastruktur Pemerintah Kabupaten Bandung Barat adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan dari laporan pelaksanaan kegiatan yang memuat Latar belakang, Maksud dan Tujuan, Ruang Lingkup, Keluaran, dan Sistematika Pelaporan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang landasan teori yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, antara lain: Pelayanan Publik; Kualitas Pelayanan Publik; Prosedur Pelayanan; Kepuasan Masyarakat; Indeks Kepuasan Masyarakat; dan Kerangka Berpikir.

BAB 3 METODE PELAKSANAAN PEKERJAAN

Pada bab ini disampaikan tentang metode pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain: Metode Survei; Jenis Data; Teknik Pengumpulan Data; Indikator Kualitas Pelayanan; Populasi; Sampel; Metode Pengolahan Data; dan Metode Analisis Data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil pengolahan data dan analisisnya yang mencakup deskripsi tentang: Profil Responden; dan Tingkat Kualitas Pelayanan.

BAB 5 SARAN DAN REKOMENDASI KEBIJAKAN

Bab penutup laporan yang memuat Kesimpulan hasil survei dan Saran perbaikan yang direkomendasikan

BAB 6 KESIMPULAN

bappelitbangda

BAB II
KERANGKA TEORITIS

2.1 Pemerintah Daerah

Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Daerah ini menggunakan asas-asas sebagai berikut :

1. Asas Otonomi adalah prinsip dasar penyelenggaraan Pemerintahan Daerah berdasarkan Otonomi Daerah. Pasal 1 angka (7) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
2. Desentralisasi adalah penyerahan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonomi.
3. Dekonsentrasi adalah pelimpahan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat kepada gubernur sebagai wakilPemerintah Pusat, kepada instansi vertikal di wilayah tertentu, dan/atau kepada gubernur dan bupati/wali kota sebagai penanggung jawab urusan pemerintahan umum.
4. Tugas Pembantuan adalah penugasan dari Pemerintah Pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat atau dari Pemerintah Daerah provinsi kepada Daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah provinsi.
5. Daerah Otonom yang selanjutnya disebut Daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri

bappelitbangda

berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Penyelenggara pemerintahan daerah adalah Pemerintah Daerah dan DPRD, sedangkan pemerintah daerah adalah Gubernur, Walikota, dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan daerah. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah atau disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, kepala daerah dibantu oleh perangkat daerah. Secara umum, perangkat daerah terdiri dariunsur staf yang membantu penyusunan kebijakan dan koordinasi, diwadahi Lembaga Sekretariat, unsur pendukung kepala daerah dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah, serta unsur pelaksanaan urusan daerah di wadahi dalam Lembaga Dinas Daerah.

Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemerintah menyelenggarakan sendiri, atau dapat melimpahkan sebagian urusan kepada perangkat pemerintahan atau wakil pemerintahan di daerah atau dapat menugaskan kepada pemerintah daerah dan/atau pemerintahan desa. Di samping itu penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah di luar urusan pemerintah, pemerintah dapat menyelenggarakan sendiri sebagian urusan pemerintahan, atau melimpahkan sebagian urusan pemerintahan kepada gubernur selaku wakil pemerintah,atau menugaskan sebagian urusan kepada pemerintah daerah dan/atau pemerintahan desa berdasarkan asas tugas pembantuan (Siswanto Sunarno, 2008:35)

Dalam Bab VII Pasal 57 dan Pasal 58 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bagian pertama mengatur mengenai penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pasal 57 menerangkan, penyelenggaraan pemerintahan daerah provinsi dan kabupaten/kota terdiri dari atas kepala daerah dan DPRD dibantu oleh perangkat daerah.

Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintahan Daerah terdiri atas Urusan Wajib dan Urusan Pilihan. Urusan wajib adalah urusan yang wajib diselenggarakan berkaitan dengan pelayanan dasar. Sedangkan urusan pilihan adalah Urusan Pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang sesuai dengan kondisi, kekhasan dan potensi unggulan daerah.

bappelitbangda

Pengertian asas tersebut dapat dilihat dalam penjelasan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yaitu :

1. Kepastian hukum adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan dankeadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara
2. Tertib penyelenggaraan negara adalah asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggaraan negara.
3. Asas kepentingan umum adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif dan selektif.
4. Asas keterbukaan adalah asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.
5. Asas proposionalitas adalah asas yang mengutamakan keseimbangan hak dan kewajiban penyelenggaraan negara.
6. Asas profesionalitas adalah asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan perundang-undangan.
7. Asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatandan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Asas efektivitas adalah asas yang berorientasi pada tujuan yang tepat guna dan berdaya guna..
9. Asas keadilan adalah bahwa setiap tindakan dalam penyelenggaraan negara harus mencerminkan keadilan secara proposional bagi setiap warga negara.

Dalam otonomi daerah, penyelenggaraan pemerintahan daerah harus berdasarkan pada sistem manajemen pemerintahan yang baik melalui basis transparansi, akuntabilitas, efektif dan efisien. Dengan menerapkan pemerintahan daerah yang baik, otonomi daerah yang luas

bappelitbangda

dan bertanggung jawab akan tercipta dengan baik, maka fungsi pemerintahan daerah adalah:

1. Menjalankan pemerintahan daerah yang efektif dan efisien.
2. Melaksanakan pembangunan daerah secara merata.
3. Menyediakan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, murah, mudah dan berkualitas

2.2 Kesejahteraan Sosial

Pada dasarnya manusia adalah mahluk sosial, baik kita suka atau tidak, hampirsemua yang kita lakukan dalam kehidupan kita berkaitan dengan orang lain (Jones, 2009). Kondisi sejahtera (*well-being*) biasanya menunjuk pada istilah kesejahteraan sosial (*social welfare*) sebagai kondisi terpenuhinya kebutuhan material dan non material. Menurut Midgley (2000: xi) mendefinisiskan kesejahteraan sosial sebagai "..*a condition or state of human well-being*." Kondisi sejahtera terjadi manakala kehidupan manusia aman dan bahagia karena kebutuhan dasar akan gizi, kesehatan,pendidikan, tempat tinggal, dan pendapatan dapat terpenuhi; serta manakala manusiamemperoleh perlindungan dari resiko-resiko utama yang mengancam kehidupannya. Agar dapat memahami lebih dalam apa yang dimaksud dengan kesejahteraan sosial berikut definisi kesejahteraan sosial menurut para ahli .

Menurut definisinya kesejahteraan sosial dibagi menjadi tiga kelompok yaitu kesejahteraan sosial sebagai suatu keadaan, kesejahteraan sosial sebagai suatu kegiatan atau pelayanan dan kesejahteraan sosial sebagai ilmu (Suud, 2006). Menurut Suharto (2006:3) kesejahteraan sosial juga termasuk sebagai suatu proses atau usaha terencana yang dilakukan oleh perorangan, lembaga-lembaga sosial, masyarakat maupun badan-badan pemerintah untuk meningkatkan kualitas kehidupan melalui pemberian pelayanan sosial dan tunjangan sosial. Kesejahteraansosial sebagai suatu keadaan adalah sebagai berikut di bawah ini.

Menurut Suparlan dalam Suud (2006:5), kesejahteraan sosial, menandakan keadaan sejahterah pada umumnya, yang meliputi keadaan

bappeltbangda

jasmaniah, rohaniah, dan sosial dan bukan hanya perbaikan dan pemberantasan keburukan sosial tertentu saja; jadi merupakan suatu keadaan dan kegiatan.

Kesejahteraan sosial menurut Friedlander dalam Suud (2006:8) :

> *Kesejahteraan sosial merupakan sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan dan lembaga-lembaga sosial, yang dimaksudkan untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok agar mencapai tingkat hidup dan kesehatan yang memuaskan, dan hubungan- hubungan personal dan sosial yang memberi kesempatan kepada mereka untuk memperkembangkan seluruh kemampuannya dan untuk meningkatkan kesejahteraannya sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakatnya.*

Kesejahteraan sosial menurut Segal dan Brzuzy yang dikutip dalam Suud (2006:5)

> *Kesejahteraan sosial adalah kondisi sejahtera dari suatu masyarakat. Kesejahteraan sosial meliputi kesehatan, keadaan ekonomi, kebahagiaan, dan kualitas hidup rakyat.*

Sedangkan kesejahteraan sosial menurut Midgley masih dalam Suud (2006:5)menjelaskan bahwa:

> *Suatu keadaan sejahtera secara sosial tersusun dari tiga unsur sebagaiberikut. Itu adalah, pertama, setinggi apa masalah-masalah sosial dikendalikan, kedua, seluas apa kebutuhan-kebutuhan dipenuhi dan terakhir, setinggi apa kesempatan-kesempatan untuk maju tersedia. Tiga unsur ini berlaku bagi individu-individu, keluarga-keluarga, komunitas-komunitas dan bahkan seluruh masyarakat.*

Definisi-definisi di atas menekankan pengertian kesejahteraan sosial sebagai suatu keadaan. Setiap kelompok mempunyai definisi yang berbeda dari berbagai ahli. Berikut definisi-definisi kesejahteraan sosial sebagai suatu kegiatan menurut beberapa ahli:

Menurut Durham dalam Suud (2006:7), kesejahteraan sosial dapat didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan yang terorganisasi bagi peningkatan kesejahteraan sosial melalui menolong orang untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dalam beberapa bidang seperti kehidupan keluarga dan anak, kesehatan, penyesuaian sosial, waktu senggang, standar-standar kehidupan, dan hubungan-hubungan sosial.

bappeltbangga

Pelayanan-pelayanan kesejahteraan sosial memberi perhatian terhadap individu- individu, kelompok-kelompok, komunitas-komunitas, dan kesatua-kesatuan penduduk yang lebih luas. Pelayanan-pelayanan ini meliputi perawatan, penyembuhan, dan pencegahan. Hal ini merupakan salah satu kegiatan yang mencerminkan bahwa manusia adalah mahluk sosial dan harus saling membantu, agar kehidupan ini berjalan selaras dan harmonis menciptakan suasana yang sejahtera.

Selanjutnya Wilensky dalam Suud (2006:7) merumuskan kesejahteraan sosial sebagai:

> *Sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan dan lembaga- lembaga sosial, yang dirancang untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok agar mencapai tingkat hidup dan kesehatan yang memuaskan. Maksudnya agar tercipta hubungan-hubungan personal dan sosial yang memberi kesempatan kepada individu-individu pengembangan kemampuan-kemampuan mereka seluas-luasnya dan meningkatkan kesejahteraan mereka sesuai dengan kebutuhan- kebutuhan masyarakat.*

Menurut Wickeden dalam Suud (2006:8) mengemukakan bahwa:

> *Kesejahteraan sosial adalah suatu sistem peraturan, program-program, kebaikan-kebaikan, pelayanan-pelayanan yang memperkuat atau menjamin penyediaan pertolongan untuk memenuhi kebutuhan- kebutuhan sosial yang diakui sebagai dasar bagi penduduk dan keteraturan sosial.*

Arti kesejahteraan yang terakhir adalah kesejahteraan sosial sebagi suatu ilmu, orang-orang yang mempunyai berbagai macam kebutuhan akan pelayanan-pelayanan tersebut di atas, khususnya yang tidak dapat memenuhinya berdasarkan kriteria pasar,maka mereka menjadi sasaran atau perhatian kesejahteraan sosial (Suhartono, 1993:6). Aksi sosial sebagai metode bantu dalam usaha mewujudkan kesejahteraan sosial dapat melalui jalan perundang-undangan. Menurut Segal dan Brzuzy dalam Suud (2006:90), Kebijakan sosial juga merupakan bagian dari sistem kesejahteraan sosial. Sistem kesejahteraan sosial terdiri dari usaha-

bappelitbangda

usaha dan struktur-struktur yang terorganisasi untuk menyediakan kesejahteraan masyarakat. Dalam bentuk sederhana, sistem kesejahteraan sosial dapat dikonseptualisasikan sebagai empat bagian yang saling berhubungan sebagai berikut: 1) isu-isu sosial; 2) tujuan-tujuan kebijakan; 3) perundangan/peraturan; 4) program-program kesejahteraan sosial. Sistem kesejahteraan sosial dimulai dengan mengenali isu sosial. Sekali isu tersebut diakui sebagai perhatian sosial, langkah selanjutnya adalah mengartikulasikan tujuan-tujuan kebijakan. Tujuan-tujuan ini dapat menghasilkan suatu posisi publik yang diciptakan melalui perundangan atau peraturan. Akhirnya, perundangan diterjemahkan ke dalam tindakan melalui penerapan suatu program kesejahteraan sosial.

Kesejahteraan sosial dapat diukur dari ukuran-ukuran seperti tingkat kehidupan (*levels of living*), pemenuhan kebutuhan pokok (basic needs fulfillment), kualitas hidup (*quality of life*) dan pembangunan manusia (*human development*) (Sen,2008:8). Yang paling berhubungan dengan dengan sistem kesejahteraan sosialbagi para *homeless* ini adalah *seikatsu hogo*. Pemerintah memberikan perlindungan hidup (*seikatsu hogo*) kepada masyarakat Jepang. *seikatsu hogo* adalah jaminan perlindungan terhadap *standart* hidup untuk semua warga Jepang dan tidak boleh ada diskriminasi, dan orang yang hidup miskin dapat menuntut pertolongan bantuan dari pemerintah (Kennett dan Iwata, 2003:63). Kemudian menurut Okamura (2005:113)

> *Untuk dapat mengetahui atau memahami masalah kesejahteraan sosial yang tidak dapat dipisahkan dengan masalah sosial lainnya pertama kita harus mengetahui keadaan dari masalah sosial tersebut. Setelah prinsipdasar itu diketahui, melalui permasalahan hidup kita dapat mendapatkankarakteristik dari kesejahteraan sosial.*

.

Menurut Okamura bahwa ada tujuh karakteristik di dalam kesejahteraan sosial yaitu: 1). tuntutan ekonomi yang stabil, 2). tuntutan pekerjaan yang layak, 3). tuntutan keluarga yang stabil, 4). tuntutan jaminan kesehatan, 5). tuntutan jaminan pendidikan, 6). tuntutan kesempatan dalam bermasyarakat dan 7). tuntutan kesempatan budaya atau rekreasi.

bappelitbangda

Hal-hal di atas menjadi tuntutan dasar dalam masyarakat sosial. Ketika semua karakteristik atau tuntutan dasar dalam kehidupan bermasyarakat sudah terpenuhi secara otomatis kesejahteraan sosial sosial juga sudah didapat. Okamura dalam Takehara (2005:114) juga menjelaskan kesejahteraan sosial sebagai bantuan untuk dapat fokus kepada aspek subjektif dari kesulitan dalam hubungan sosial dan bantuan harus dibedakan dengan kebijakan sosial lainnya

2.3 Pembangunan Infrastruktur

2.3.1 Definisi Infrastruktur

Sampai saat ini belum ada definisi yang pasti mengenai infrastuktur, tetapi ada beberapa kesepakatan yang luas mengenai infrastruktur tersebut. Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* infrastruktur dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana umum. Sarana secara umum diketahui sebagai fasilitas publik seperti rumah sakit, jalan, jembatan, sanitasi, telepon, dsb. Sedangkan menurut *MacMillan Dictionary of Modern Economics* (1996) infrastruktur merupakan elemen struktural ekonomi yang memfalitisasi arus barang dan jasa antara pembeli dan penjual. Sedangkan *The Routledge Dictionary of Economics* (1995) memberikan pengertian yang lebih luas yaitu bahwa infrastruktur juga merupakan pelayan utama dari suatu negara yang membantu kegiatan ekonomi dan kegiatan masyarakat sehingga dapat berlangsung yaitu dengan menyediakan transportasi dan juga fasilitas pendukung lainnya. Larimer (1994) menyatakan pondasi atau rancangan kerja yang mendasari pelayanan pokok, fasilitas dan institusi dimana bergantung pertumbuhan dan pembangunan dari suatu area, komunitas dan sistem infrastruktur meliputi variasi yang luas dari jasa, institusi dan fasilitas yang mencakup sistem transportasi dan sarana umum untuk membiayai sistem, hukum dan penegakan hukum pendidikan dan penelitian.

Dalam hubungan infrastruktur dengan pembangunan ekonomi, beberapa ekonom juga memberikan pendapatnya mengenai infrastruktur. Hirschman (1958) mendefinisikan infrastruktur sebagai sesuatu yang sangat dibutuhkan. Tanpa infrastruktur, kegiatan produksi pada berbagai sektor kegiatan ekonomi (industri) tidak dapat berfungsi. Todaro (2006) juga

bappelitbangda

mendefinisikan infrastruktur sebagai salah satu faktor penting yang menentukan pembangunanekonomi.

Dalam World Bank Report infrastruktur dibagi kedalam 3 golongan yaitu (Bank Dunia, 1994:12) :

1. Infrastruktur Ekonomi, merupakan aset fisik yang menyediakan jasa dan digunakan dalam produksi dan konsumsi final meliputi *public utilities* (telekomunikasi, air minum, sanitasi dan gas), *public works* (bendungan, saluran irirgasi dan drainase) serta sektor transportasi (jalan, kereta api, angkutan pelabuhan dan lapangan terbang).
2. Infrastruktur Sosial, merupakan asset yang mendukung kesehatan dan keahlian masyarakat meliputi pendidikan (sekolah dan perpustakaan), kesehatan (rumah sakit, pusat kesehatan) serta untuk rekreasi (taman, museum dan lain- lain)
3. Infrastruktur Administrasi/Institusi, meliputi penegakan hukum, kontrol administrasidan koordinasi serta kebudayaan.

Selain itu ada yang membagi infrastruktur menjadi infrastruktur dasar dan pelengkap (Ian Jacobs, et al, 1999):

a. Infrastruktur dasar *(basic infrastructure)* meliputi sektor- sektor yang mempunyai karakteristik publik dan kepentingan yang mendasar untuk sektor perekonomian lainnya, tidak dapat diperjualbelikan *(nontradable)* dan tidak dapat dipisah- pisahkan baik secara teknis maupun spasial. Contohnya jalan raya, kereta api, kanal, pelabuhan laut, drainase, bendungan, dan sebagainya.
b. Infrastruktur pelengkap *(complementary infrastruktur)* seperti gas, listrik, telepon dan pengadaan air minum.

Dalam pembahasannya infrastruktur dapat dikatakan memiliki sifat sebagai barang publik. Barang publik mempunyai dua ciri utama dari sisi penggunaannya (konsumsi barang publik) yaitu *non- rivalry* dan *non-excludable*. *Rivalry* merupakan sifat rivalitas atau persaingan dalam mengkonsumsi atau menggunakan suatu barang. Maknanya adalah jikasuatu barang digunakan oleh seseorang (pengguna), barang tersebut tidak dapat

bappeltbangda

digunakan oleh orang lain (pengguna). Jika seseorang mengkonsumsi atau menggunakan satu barang dan tidak terjadi pesaingan dengan orang lain dalam mengkonsumsi barang tersebut sehingga tidak mempengaruhi kepuasan seseorang dalam mengkonsumsi barang tersebut, maka dapat disebut sebagai barang publik.

Excludable merupakan sifat mengeluarkan atau menghalangi seseorang dalam mengkonsumsi atau menggunakan suatu barang. Artinya, keinginan seseorang (pengguna) dalam mengkonsumsi suatu barang dapat dihalangi dengan oleh pihak lain (pemasok). Sebagaicontoh adalah jalan tol yang penggunaannya dapat dibatasi dengan pemberlakuan tarif tol dalam penggunaannya. Dengan kata lain, apabila konsumsi seseorang dalam penggunaan suatu barang tidak dapat dibatasi oleh pihak lain, maka barang tersebut dapat disebut barangpublik.

Barang publik murni adalah barang yang dimana *marginal costs* dalam penyediaannya adalah nol dari pertambahan penggunaan (*non-rivalry*), dan tidak memungkinkannyamenghalangi seseorang dalam mengkonsumsi barang tersebut (*non-excludable*) (Stiglitz, 2000). Pertahanan nasional merupakan salah satu contoh dari barang publik murni *(Pure Public Good)*. Namun banyak dari barang publik yang disediakan pemerintah bukan merupakan barang publik murni. Infrastruktur seperti jalan merupakan salah satu barang publik yang disediakan oleh pemerintah yang bukan merupakan barang publik murni (*impure public goods)*. Hal ini dikarenakan jalan memiliki marginal costs yang kecil namun tidaklah nol.

Selain itu ada juga *private good* yang disediakan secara publik *(Publicly Provided Private Goods)*. Hal ini dikarenakan barang tersebut dianggap merupakan barang yang sangat dibutuhkan walaupun marginal costs dari penyediaannya sangatlah tinggi, serta dimungkinkannya menghalangi seseorang dalam menggunakan barang tersebut. Salah satu contoh dari *publicly provided private goods* ini adalah pendidikan. Masuknya pendidikan sebagai *private good* yang disediakan secara publik didasari pemikiran bahwa semua orang memiliki hak yang sama dalam memperoleh pendidikan.

Berdasarkan kepada pengalaman yang sudah ada, barang yang termasuk ke dalam monopoli alamiah akan menyebabkan tingginya intervensi pemerintah dalam penyediaan barang tersebut. Demikian juga untuk

bappelitbangda

infrastruktur, intervensi pemerintah untuk pengadaan sangat tinggi baik itu melalui pengadaan langsung maupun melalui peraturan harga dan perundangan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Infrastruktur sangat dibutuhkan karena mendukung tercapainya pertumbuhan ekonomi dan pembangunan ekonomi yang berkelanjutan karena infrastruktur tersebut menyokong banyak aspek ekonomi dan kegiatan sosial dan sebagai konsekuensinya jika terjadi kegagalan infrastruktur akan memberikan dampak yang luas terhadap masyarakat.

Pengadaan infrastruktur merupakan hasil kekuatan penawaran dan permintaan,ditambah dari kebijakan publik (Canning, 1998). Kebijakan publik memainkan peran yang besar terutama karena ketiadaan atau ketidaksempurnaan mekanisme harga pada pengadaan infrastruktur. Namun peningkatan pengadaan infrastruktur terhadap pendapatan tidak dapat diinterprestasikan sebagai elastisitas pendapatan dari permintaan *(income elastivisty of demand)* kecuali biaya infrastruktur sama di semua negara. The World Bank menunjukkan biaya pembangunan jalan di negara berpendapatan menengah kurang lebih 2/3 dari negarakaya dan negara miskin, hal ini menunjukkan bahwa hubungan GDP per kapita dengan infrastruktur merupakan hasil interaksi yang kompleks lebih dari sekedar penawaran dan permintaan.

2.3.2 Teori Pertumbuhan dan Infrastruktur

a. Teori Pertumbuhan Ekonomi

Teori pertumbuhan klasik pertama kali dikemukakan oleh Adam Smith, ini merupakan teori pertumbuhan yang pertama kali dikemukakan secara luas serta menunjukan bagaimana pertumbuhan ekonomi terjadi dan faktor- faktor apa saja yang mempengaruhinya. Menurut Smith (1776) terdapat dua hal yang menyebabkan terjadinya pertumbuhan ekonomi, yaitu pertumbuhan penduduk dan pembagian tugas para pekerja. Dalam teori ini, faktor yang sangat penting adalah faktor pertumbuhan penduduk, karena dengan pertumbuhan penduduk cenderung akan meningkatkan ouput. Serta penduduk yang meningkat merupakan potensi untuk memperluas pasar. Pasar yang luas cenderung meningkatkan produksi yang pada gilirannya mendorong spesialisasi dan pembagian kerja pada tenaga kerja. Kedua hal inilah yang menyebabkan kegiatan ekonomi semakin meningkat dan mempercepat pertumbuhan

bappelitbangda

ekonomi. Selanjutnya dengan spesialisasi dan pembagian kerja produktivitas tenaga kerja meningkat dan mendorong terjadinya perkembangan teknologi. Adam Smith sangat optimis bahwa proses ini akan terjadi terus menerus sehingga pertumbuhan ekonomi juga akan terus berkembang dan pendapatan per kapita masyarakat juga akan terus meningkat. Namun teori initidak dapat menjelaskan mengapa negara dengan faktor produksi tersedia melimpah, misalnya jumlah penduduk yang besar tidak berkorelasi dengan pertumbuhan ekonomi yang tinggi. Roberto Sollow (1956) dengan teori neo-klasiknya kemudian mencoba memberikan sumbangan pemikiran dengan memasukan faktor pertumbuhan teknologi sebagai pemacu pertumbuhan ekonomi, walaupun baru diidentifikasikan sebagai variabel yang eksogenus.

Teori pertumbuhan Neoklasik memandang bahwa jumlah output (barang dan jasa) yang dihasilkan oleh suatu perekonomian ditentukan oleh ketersediaan dan jumlah faktor produksi yang digunakan. Faktor produksi Neoklasik mengklasifikasikan menjadi dua kelompok besar yaitu modal dan tenaga kerja. Secara formal hubungan antara output hubungan antara output dengan jumlah faktor produksi dinyatakan dengan fungsi produksi sebagai berikut:

$$Y = f(K, L)$$

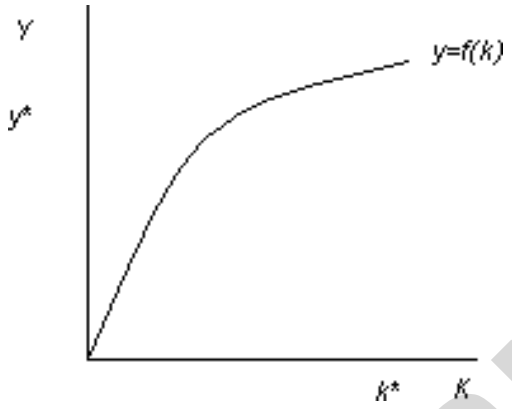
dimana *Y* merupakan jumlah output, *K* adalah jumlah modal, *L* adalah jumlah tenaga kerja.

Namun dengan menganggap teknologi adalah variabel eksogen yang mengandung pengertian dengan tidak adanya kemajuan teknologi yang berimplikasi pada pencapaian tingkat output dan modal jangka panjang untuk mencapai kondisi keseimbangan yang stabil (steady-state equilibrium). Fungsi produksi yang merupakan gambaran untuk memahami pertumbuhan memperlihatkan hasil pengembalian modal yang semakin berkurang. Jika modal per kapita naik sehingga para pekerja menggunakan jumlah mesin yang semakin banyak, maka output per kapita naik, tetapi dengan laju yang semakin menurun *(diminishing marginal product of capital)*(Gambar 2-1). Konsep ini selanjutnya digunakan untuk menjelaskan pencapaian kondisi stabil pada pertumbuhan.

bappelitbangda

Gambar 2-1

Fungsi produksi (output) tanpa kemajuan teknologi



(Sumber : Dornbucsch, R.,Fischer,S & Startz, R. 2004:54)

Ada kelemahan dalam teori pertumbuhan Neoklasik, kelemahan-kelemahan inilah yangakan disempurnakan oleh Teori Pertumbuhan Baru *(New Growth Theory)*. Teori yang dikembangkan oleh Romer (1986) ini merupakan pengembangan teori pertumbuhan Klasikdan Neoklasik. Teori Pertumbuhan Neoklasik menyatakan bahwa dalam jangka panjang pertumbuhan ekonomi yang hanya mengandalkan pada faktor-faktor produksi tidak dapat dipertahankan secara terus menerus karena dihadapkan pada masalah pertambahan hasil yang semakin berkurang. Asumsi Neo-Klasik menyatakan bahwa kemajuan teknologi bersifat "*eksogen*", sehingga konsekuensi asumsi ini adalah terjadinya *The-Law-of-Diminishing- Return,* karena teknologi dianggap sebagai faktor produksi tetap (*fixed input*). Sedangkan dalam pendekatan teori pertumbuhan baru kemajuan teknologi bersifat "*endogen*" dan model ini memperbolehkan adanya *incresing-returns-to-scale* pada agregat produksi serta adanya peran eksternalitas dalam menentukan laju *return-on-capital-invesment*. Produktivitas dapat terus tumbuh dengan cara menghindari *diminishing-returns* terhadap modal atau melalui kemajuan teknologi secara internal. Pertumbuhan produktivitas jangka panjang berlangsung kontinu dan setiap perubahan pada tingkat

bappelitbangda

teknologi atau laju simpanan (*saving-rate)* dapat membawa perubahan jangka panjang pada pertumbuhan produktivitas.

b. Pengaruh Modal Manusia (*Human Capital)* Terhadap Pertumbuhan Ekonomi

Human Capital Merupakan determinan penting dalam pertumbuhan ekonomi. Hal ini banyak dijelaskan dalam model pertumbuhan endogen atau model pertumbuhan baru (*New Growth Theory)*. Model pertumbuhan endogen menolak asumsi penyusutan imbalan marjinal atas investasi modal (*diminishing marginal returns to capital investments)* yang ditunjukan oleh model- model neoklasik. Model pertumbuhan endogen menyatakan hal sebaliknya, yakni bahwa hasil investasi justru akan semakin tinggi bila produksi agregat di suatu negara semakinbesar (itu berarti negara- negara maju menawarkan hasil atau keuntungan investasi yang lebih tinggi). Lebih lanjut, model ini juga memberikan perhatian yang besar kepada peranan eksternalitas dalam penentuan tingkat hasil investasi permodalan. Dengan mengasumsikan bahwa investasi swasta dan publik (pemerintah) di bidang sumber daya atau modal manusia dapat menciptakan eksternalitas positif dan memacu peningkatan produktivitas yang mampu mengimbangi kecenderungan alamiah penurunan skala hasil, model pertumbuhan endogen ini mencoba menjelaskan terjadinya divergensi pola pertumbuhan ekonomi antarnegara dalam jangka panjang.

Cara yang bermanfaat dalam membandingkan model pertumbuhan endogen dengan model pertumbuhan neoklasik adalah melalui persamaan sederhana $Y = AK$. Dalam rumusan ini, A mewakili setiap faktor yang mewakili teknologi. Sedangkan K melambangkan modal fisik dan model manusia yang ada, dimana dengan investasi modal fisik dan modal manusia dapat menciptakan ekonomi eksternal yang positif dan peningkatan produktivitas yang melampaui keuntungan pihak swasta dalam melakukan investasi itu, dan kelebihannya tersebut cukup untuk mengimbangi penurunan skala hasil (Todaro, 2000, 121-122).

Dari penjelasan di atas, terlihat bahwa modal sumber daya manusia *(Human Capital)* merupakan faktor penting dalam meningkatkan output perekonomian suatu negara. Karena itu investasi untuk peningkatan sumber daya manusia menjadi hal penting dalam pembangunan, terutama dalam membangun dua unsur pokok modal manusia yaitu kesehatan dan pendidikan. Dalam penelitian ini, modal manusia

bappelitbangda

(Human Capital) dipengaruhi akan keberadaan infrastruktur sosial. Infrastruktur sosial disini dibagi menjadi 3 jenis yaitu; jumlah gedung sekolah menengah (SMA), jumlah puskesmas, dan tempat tidur rumah sakit. Dengan keberadaan infrastruktur ini diasumsikan bahwa mempunyai pengaruh dalam membangun sumber daya manusia dari segi kesehatan maupun pendidikan

Salah satu faktor dalam membangun sumber daya manusia adalah kesehatan, pada tingkat mikro yaitu pada tingkat individual dan keluarga, kesehatan adalah dasar bagi produktivitas kerja dan kapasitas untuk belajar di sekolah. Tenaga kerja yang sehat secara fisik dan mental akan lebih kuat, lebih produktif, dan cenderung mendapatkan penghasilan yang lebih tinggi. Keadaan ini terutama terjadi di negara-negara sedang berkembang, dimana proporsi terbesar dari angkatan kerja masih bekerja secara manual. Di Indonesia sebagai contoh, tenaga kerja laki-laki yang menderita anemia menyebabkan 20% kurang produktif jika dibandingkan dengan tenaga kerja laki-laki yang tidak menderita anemia (Bappenas, 2003).

Selanjutnya, anak yang sehat mempunyai kemampuan belajar lebih baik dan akan tumbuh menjadi dewasa yang lebih terdidik. Dalam keluarga yang sehat, pendidikan anak cenderung untuk tidak terputus jika dibandingkan dengan keluarga yang tidak sehat. Pada tingkat makro, penduduk dengan tingkat kesehatan yang baik merupakan masukan *(input)* penting untuk menurunkan kemiskinan, pertumbuhan ekonomi, dan pembangunan ekonomi jangka panjang.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Prof. Robert Fogel (2004), yang menyatakan bahwa peningkatan ketersediaan jumlah kalori untuk bekerja, selama 200 tahun yang lalu mempunyai kontribusi terhadap pertumbuhan pendapatan per kapita seperti terjadi di Perancis dan Inggris. Melalui peningkatan produktivitas tenaga kerja dan pemberian kalori yang cukup, Fogel memperkirakan bahwa perbaikan gizi memberikan kontribusi sebanyak 30% terhadap pertumbuhan pendapatan per kapita di Inggris. Faktor lainnya dalam membangun sumber daya manusia adalah pendidikan, pentingnya pendidikan bagi pembangunan sumber daya manusia banyak disadari oleh para ekonom. Todaro (2000) menyatakan bahwa pendidikan adalah faktor fundamental dalam meningkatkan kualitas kehidupan manusia dan menjamin pertumbuhan sosial dan ekonomi, Modal dan sumber daya alam hanyalah faktor produksi yang pasif sedangkan manusia merupakan agen aktif yang dapat mengakumulasi modal, Mengekploitasi sumber daya alam serta membangun

bappelitbangda

organisasi sosial, ekonomi dan politik serta membawa kemajuan bagi pembangunan nasional.

Modal manusia dapat diperoleh melalui pendidikan di sekolah formal, pesantren/tempat ibadah, training/penyuluhan, pengalaman dan penelitian. Modal manusiadapat diukur dengan tingkat pendidikan yang diikuti, tingkat angka buta huruf dan sebagainya. Beberapa penelitian menggunakan persentase penduduk yang bersekolah pada sekolah dasar dan menengah seperti yang dilakukan Romer (1990) dan Barro (1991). Masalah empiris yang timbul dari pendekatan ini adalah ketidakakuratannnya dalam menggambarkan perubahanyang relevan pada tenaga kerja khususnya pada periode pendidikan transisi. Untuk mengatasi hal ini Barro dan Lee (1993) menggunakan rata- rata tahun bersekolah pada 129 negara antara tahun 1960-1985 setiap lima tahun. Namun juga perlu diperhatikan perbedaan kualitas pendidikan antara negara- negara tersebut. Selain meningkatkan kualitas sumber daya manusia, pendidikan, job training, dan pelayanan kesehatan juga meningkatkan kualitas tenagakerja dan meningkatkan produktivitas.

Menurut studi yang dilakukan oleh Garcia dan Soelistianingsih (1998) didapati estimasi pengaruh variabel human capital yang diukur dengan pangsa penduduk berumur 10 tahun ke atas yang berpendidikan tingkat dasar atau menengah, rasio murid terhadap guru (untuk mengukur *coverage* upaya pendidikan dan efisiensi penggunaan sumber daya untuk pendidikan), fertilitas total (jumlah rata-rata anak yang lahir untuk setiap perempuan berumur 15 sampai 49 tahun). Temuannya adalah bahwa investasi untuk pendidikan dan kesehatan memang dibutuhkan untuk mengurangi ketimpangan pendapatan regional. Sedangkan Wibisono (2001) memasukkan variabel-variabel *educational attaintment* (diukur dengan tingkat pendidikan yang berhasil ditamatkan), angka harapan hidup (*life expectancy*), tingkat fertilitas (*fertility rate*), tingkat kematian bayi (*infant mortality rate*), laju inflasi dan juga variabel dummy regional juga terhadap pertumbuhan ekonomi regional. Dari estimasi-estimasiyang dilakukan, diperoleh temuan bahwa variabel yang berpengaruh positif terhadap pertumbuhan adalah pendidikan, angka harapan hidup, dan tingkat kematian bayi.

Peningkatan pendidikan dan skil para pekerja juga memungkinkan terjadi efek limpahan kepada pekerja yang lain, yaitu dengan berbagi pengalaman, pengetahuan, danketrampilan. Secara teori, pekerja yang lebih pandai akan lebih produktif dan akan

bappelitbangda

lebih tinggi tingkat pendapatnya. Dengan memanfaatkan efek limpahan tersebut, secara agregat dapat terjadi peningkatan tingkat produktivitas dan pendapatan pada pekerja lain. O'sullivan (2006) menjelaskan bahwa peningkatan *human capital* akan meningkatkan produktivitas kerja dan pendapatan sehingga akan terjadi pertumbuhan ekonomi.

c. Faktor Institusional dan Pertumbuhan Ekonomi

Para pengamat ekonomi berusaha menjawab mengapa terdapat negara yang berhasil memajukan ekonominya dan ada yang tidak berhasil. Salah satu faktor yang memperngaruhi adalah peran pemerintah atau institusi dalam pertumbuhan ekonomi. Peran institusi dalam pembangunan dan pertumbuhan ekonomi telah lama disadari Adam Smith hingga David Landes (1998) dan Pemenang Nobel (1993) Douglass North. Institusi menurut literatur *New Institutional Economics* (NIE) definisikan sebagai, Aturan formal dan informal beserta mekanisme penegakannya yang membentuk perilaku individu dan organisasi dalam masyarakat (North, 1990 dan Williamson, 1985). Dari perspektif ini dapat diketahui bila institusi yang baik maka akan mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan efisiensi yang dapat mempengaruhi kinerja ekonomi.

Mancur Olson pernah menuliskan bahwa perbedaan kualitas institusi sekarang inijustru yang paling bisa menjelaskan perbedaan kinerja pertumbuhan negara-negara di dunia. Secara umum, institusi bisa diartikan sebagai seperangkat aturan dan organisasi yang mengoordinasikan para pelaku ekonomi. Setidaknya ada tiga peran pokok institusi dalam transaksi ekonomi. Pertama, untuk menangkap sinyal-sinyal dari pelaku ekonomi tentangkebutuhan dan persoalan yang dihadapi pelaku ekonomi. Kedua, untuk menyeimbangkan kepentingan yang berbeda-beda. Ketiga, sebagai pengambil keputusan mengenai langkah- langkah terkait. Negara-negara dengan institusi yang baik lebih mampu mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien, sehingga ekonomi bisa bekerja lebih baik. Institusi yang kuatjuga akan melahirkan kebijakan ekonomi yang tepat dan kredibel, sehingga berbagai bentuk kegagalan pasar bisa teratasi. Sebaliknya, insitusi yang buruk adalah beban yang menghalangi ekonomi untuk bisa bekerja dengan baik. Kebijakan yang dilahirkan oleh sebuah institusi yang buruk juga berpotensi besar mengalami kegagalan *(policy failure)* yang akan makin memperburuk kerugian dari kegagalan pasar.

bappelitbangda

Dalam berbagai penelitian yang menegaskan hipotesis bahwa perbedaan pertumbuhan ekonomi dan produktivitas setiap negara tergantung dari faktor-faktor institusional dan kebijakan pemerintah yang disebut juga *governance infrastructure* (Hall & Jones, 1999). Berdasarkan penelitian dari Steven Globerman dan Daniel Shapiro yang menggunakan Foreign Direct Investment (FDI) sebagai variabel terikat dan kebijakan politik, institusi dan penegakan hukum sebagai variabel bebasnya.

Memang sulit untuk mengukur pengaruh atribut kebijakan politik secara statistik. Dalam penelitian ini diukur pengaruh dari *governance infrastructure* terhadap FDI pada 144 negara maju dan berkembang selama 1995- 1997. Digunakan indeks institusional yang dikembangkan oleh Kaufmann, Kraay dan Zoido- Lobaton (1999) untuk mengukur faktor-faktor institusional. Ada 6 indeks yang dikembangkan termasuk aturan hukum, pengaturan lingkungan dan korupsi. Hasilnya secara jelas mengindikasikan faktor institusional merupakan faktor yang penting untuk FDI baik arus masuk maupun keluar. Hasil penelitian ini mengindikasikan secara jelas tentang pentingnya *governance infrastructure* terhadap FDI. Pada sebagian besar negara, baik arus masuk maupunkeluar mempunyai hubungan yang positif dengan faktor-faktor institusi. Untuk faktor kebijakan politik juga mempunyai pengaruh yang positif terhadap FDI. Sedangkan indeks modal manusia baik indeks pendidikan maupun kesehatan berpengaruh positif terhadap FDI.

Governance infrastructure tidak hanya infrastruktur yang dapat berkontribusi terhadap ekonomi secara baik dan menciptakan iklim yang baik untuk FDI. Investasi pada modal manusia, infrastruktur fisik dan lingkungan juga penting. Dalam konteks FDI, tidak adanya tenaga kerja yang terdidik dan sehat menjadi hambatan yang serius. Ini berarti semakintingginya populasi yang terdidik yang secara baik akan semakin menarik FDI (Mody & Srinivasan, 1998). Begitupula aturan lingkungan yang baik mungkin dapat meningkatkan biaya bisnis dan menghambat FDI. Di sisi yang lain, lingkungan yang bersih berarti kualitas hidup yang lebih baik yang akan menarik FDI.

Peran institusi dalam pertumbuhan dapat juga dilihat dari besaran pengeluaran pemerintah yang disalurkan. Pemerintah memberlakukan pajak dari terjadinya aktifitas ekonomi dan hasil dari pajak itu dikembalikan lagi untuk mengakselerasi pertumbuhan ekonomi. Berdasarkan penelitian Arthru Grimes (2003) dalam melihat pengaruh pengeluaran pemerintah pada pertumbuhan ekonomi di New Zealand didapati bahwa, pengeluaran pemerintah berpengaruh terdapat pertumbuhan ekonomi,

bappelitbangda

namun struktur pengeluaran lebih berpengaruh dari pada besaran pengeluaran dalam mempengaruhi pertumbuhan. Selanjutnya Wing Yuk (2005) meneliti hubungan antara pengeluaran pemerintah dalam pertumbuhan ekonomi di Inggris pada periode 1830-1993. Hasil dari penelitian menunjukan terdapathubungan jangka panjang diantara pengeluaran pemerintah dengan pertumbuhan ekonomi Inggris. Hal ini ditunjukan dengan meningkatnya GDP *growth* yang disebabkan peningkatan proporsi pengeluaran pemerintah dalam GDP.

Melihat faktor-faktor yang telah disebutkan di atas, dapat dikatakan bahwa Infrastruktur Administrasi/Institusi mempunyai pengaruh yang positif terhadap tingkat pertumbuhan ekonomi. Namun pada penelitian ini hal ini peneliti hanya mengambil sebagian faktor saja yang mewakili institusi sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi, yaitu pelayanan masyarakat(jumlah PNS), dan anggaran yang disalurkan untuk pembangunan wilayah(pengeluran pembangunan dan pengeluaran rutin).

Dalam penelitian investasi pada infrastruktur publik yang dilakukan oleh David Aschauer menyatakan bahwa pengeluaran untuk infrastruktur juga merupakan sebuah stimulus untuk mendorong pembangunan ekonomi. Penelitian mengenai pengaruh infrastruktur terhadap pertumbuhan ekonomi yang dilakukan oleh David Aschauer (1989) yang meneliti mengenai dampak investasi publik terhadap produktivitas sektor swasta di Amerika Serikat. Pada penelitiannya tersebut, Aschauer melakukan penelitiannya pada periode 1949-1985 dengan menggunakan output nasional di Amerika Serikat sebagai variabel Independen menggunakan modal privat *(private capital)*, tenaga kerja *(employment)*, dan modal publik *(public capital)* sebagai variabel dependennya, serta mengasumsikan tingkat teknologi bersifat konstan.

Dalam penelitiannya Aschauer menggunakan model produksi Cobb- Douglas, dan hasilnya ternyata bahwa terdapat korelasi yang positif antara investasi infrastruktur dengan produktivitas output yang dihasilkan. Dari penelitian ini Aschauer mendapatkan hasil yang menyatakan bahwa elastisitas modal publik adalah sebesar 0,39, ini berarti peningkatan 1 % dari stok modal publik di USA akan meningkatkan 0,39 % pada produksi (output). Aschauer mendapatkan hasil bahwa infrastruktur mempunyai elastisitas yang lebih besar dari tenaga kerja. Dengan kata lain, penambahan investasi pada infrastruktur publik akan meningkatkan output

bappelitbangda

nasional yang lebih besar dari pada investasi pada tenaga kerja. Lebih jauh lagi, *core infrastructure* seperti transportasi, energi, dan air, mempunyai pengaruh yang lebih besar dari pada infrastruktur lain seperti bangunan dan rumah sakit. Dengan hasil ini Aschauer menyimpulkan bahwa rendahnya investasi pada kapital publik merupakan faktor utama dalam rendahnya pertumbuhan produktivitas USA pada akhir 1970 dan 1980. Walaupun masih terdapat beberapa kontroversi pada metode penelitiannya yang menggunakan data *time-series* dan interpretasi hasilnya, namun penelitian yang telah dilakukan telah menarik perhatian para pembuat kebijakan mengenai pentingnya investasi pada sektor publik.

Kemudian dalam riset yang mengkaji kontribusi infrastruktur terhadap ouput agregat yang dilakukan oleh Canning. Penelitian mengenai kontribusi infrastruktur terhadap output agregat yang lain dilakukan oleh Canning pada tahun 1999. Tujuan penelitian tersebut adalah ingin mengetahui seberapa besar peran infrastruktur terhadap output agregat ekonomi di berbagai negara di dunia. Data yang digunakan pada penelitian tersebut adalah data panel negara- negara pada periode 1960-1990. Pada penelitiannya tersebut output agregat negara-negara sebagai variabel Independen menggunakan faktor, yaitu tenaga kerja *(employment)*, kapital fisik *(phsical capital/infrastructure)* dan *human capital (education)*. Infrastruktur disini diwakili pada infrastruktur ekonomi berdasarkan definisi infrastruktur World Bank (1994), yaitu sambungan telepon, kapasitas listrik, dan rute transportasi darat (jalan aspal dan jalan kereta api). Canning mengasumsikan bahwa fungsi produksi tersebut adalah *constant return to scale* sehingga jumlah eksponen adalah satu. Data infrastruktur yang dipakai adalah data fisik infrastruktur bukan besaran investasi. Penggunaan data fisik infrastruktur dipilih sebab menurut Pritchett(1996) data fisik lebih baik daripada data besaran investasi, ini dikarenakan besaran investasi pada setiap daerah dapat berbeda- beda tergantung kemampuan ekonomi daerah setempat.Canning menemui kendala dalam estimasi modelnya, yaitu bahwa Canningmengalami kekurangan data *total factor productivity* (TFP) pada lintas negara. TFP diasumsikan sebagi *common worldwide technology* (Mankiw, Romer, dan Weil, 1992). Hal tersebut menunjukan bahwa ada perbedaan- perbedaan yang tidak dapat dijelaskan dari TFP lintas negara (Presscott, 1998). Kemudian dengan itu, Canning memodelkan TFP sebagai sebuah *specific constant* suatu negara ditambah dengan *common worldwide gowth* tiap tahun.

Hasil yang didapat dalam penelitian tersebut adalah pengaruh variabel

bappelitbangda

sambungan telepon yang sangat signifikan terhadap output dibandingkan dengan infrastruktur lain. Temuan ini memberikan masukan bahwa terdapat eksternalitas yang luas pada infrastruktur telekomunikasi. Jenis infrastruktur lainnya yaitu transportasi dan kapasitas listrik juga memberikan pengaruh infrastruktur yang positif terhadap output agregat walaupun tidak sesignifikan sambungan telepon. Temuan lainnya adalah signifikansi pengaruh infrastruktur berbeda- beda sesuai dengan tingkat pembangunan suatu negara. untuk infrastruktur telekomunikasi, signifikansi pengaruh cenderung tetap antara negara maju atau negara berkembang.

Penelitian lain yang berkaitan dengan infrastruktur ekonomi dan pertumbuhan PDRB pernah dilakukan di Jepang oleh Yoshida (1990), dengan melihat perkembangan Perekonomian Jepang dari jaman Meiji abad ke 19 sampai dengan tahun 1990, sehingga didapat suatu informasi yang cukup penting terhadap pertumbuhan ekonomi dan perkembangan infrastruktur. Dalam penelitiannya Yoshida meyakini bahwa investasi infrastruktur sangatlah diperlukan dalam tahap awal era industrialisasi. Dalam penelitiannya mengatakan bahwa Jepang memiliki perjalanan panjang dalam perencanaan infrastruktur meliputi transportasi, kelistrikan dan telekomunikasi.

Munnell (1990), dengan fungsi produksi Cobb Douglas, mendukung dampak yang kuatdan signifikan dari infrastruktur publik pada pertumbuhan produktivitas di 48 negara bagian USA selama tahun 1970- 1986. Variabel yang digunakan meliputi jalan, sekolah, rumah sakit, fasilitas air minum, gas, listrik dan infrastruktur non militer lainnya serta mesin- mesin.Kesimpulannya modal publik mempunyai dampak positif pada produktivitas output dengan elastisitas sebesar 0,15 sedangkan modal swasta 0,31 atau elastisitas modal publik setengah dari modal swasta.

Sylvie Charlot dan Bertrand Schmitt pada tahun 1999. Dengan fungsi produksi yang memakai tiga input *(public capital, private capital dan employment),* kedua peneliti tersebut melakukan penelitian untuk mengetahui peran infrastruktur publik pada pertumbuhan ekonomiregional di Perancis. Estimasi dilakukan dengan metode ekonometrik data-panel dari 22 Region di Perancis pada periode 1982-1993. Dalam penelitian ini didapat bahwa kapital publik berpengaruh dalam merangsang pertumbuhan regional, namun tidak berpengaruh dalam mengurangi disparitas antar region.

bappelitbangda

Penelitian lainnya menggunakan fungsi agregat biaya *(Aggregate Cost Function)* untuk mengestimasi marginal produktivitas dari modal publik dengan melihat perannya dalam mengurangi biaya produksi sektor swasta. Berndt dan Hansson (1992) melaporkan bahwa modal publik merupakan faktor yang signifikan dalam mengurangi biaya produksi di Swedia. Nadiri dan Mamuneas (1994) menemukan hal yang sama untuk 12 sektor industri manufaktur di Amerika Serikat. Penelitian Feltenstein dan Ha (1995) dengan fungsi biaya translog pada industri di Mesiko menyimpulkan bahwa listrik dan komunikasi menurunkan biaya produksi sebaliknya transportasi justru cenderung meningkatkan biaya produksi, hal ini disebabkan karena pemerintah menggunakan transportasi sebagai sektor terakhir bagi tenaga kerja sehingga pengeluaran pada sektor ini cenderung tidak produktif dan justru meningkatkan beban pajak.

Tabel 2.1

Berbagai penelitian produktivitas infrastruktur

Sample	***Elasticity***	***Implied rate of return***	***Author/year***	***Infrastructure measure***
United States	0.39	60	Aschauer 1989	Nonmillitary public capital
United States	0.34	60	Munnell 1990	Nonmillitary public capital
48 states, United States	0.0	0.0	Holtz-Eakin 1992	Public capital
5 metro areas, United States	0.08	-	Duffy-Deno and Eberts 1991	Public capital
Regions, Japan	0.20	96	Mera 1973	Industrial infrastructure
Regions, France	0.08	12	Prud'homme 1993	Public capital
Taiwan, China	0.24	77	Uchimura and Gao 1993	Transportation,water and communication
Korea	0.19	51	Uchimura and Gao 1993	Transportation,water and communication
Israel	0.31-0.44	54-70	Bregunan and Marom 1993	Transportation, power, water and sanitation
Mexico	0.05	5 – 7	Shah 1998, 1992	Power, communication, and transportation
Multicountry, OECD	0.07	19	Canning and Fay 1993	Transportation
Multicountry,	0.07	95	Canning and Fay	Transportation

bappelitbangda

developing			1993	
				sumber : World Bank (1994)

Sedangkan Easterly dan Rebelo (1993) dengan menggunakan data beberapa negara, menemukan adanya efek positif dari investasi di sektor transportasi dan komunikasi terhadap pertumbuhan ekonomi. Kemudian Canning, Fay dan Perotti (1992, 1994) dengan menggunakan persamaan *Barro* mengestimasi bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara infrastruktur dan pertumbuhan ekonomi. Lee dan Anas (1992) menemukan bahwa kekurangan stok infrastuktur terutama listrik merupakan hambatan terbesar dalam perkembangan negara Nigeria. Antle (1983) menemukan bahwa peranan infrastuktur yang cukup signifikan untuk mengembangkan produktivitas pertanian di negara yang sedang berkembang. Beberapa studi empiris yang lain mengenai infrastruktur adalah :

1. Alexander dan Estache (2000) mengadakan penelitian untuk negara- negara Amerika Latin dan mengatakan bahwa pertumbuhan perekonomian dipengaruhi oleh infrastrukturnya. Pertumbuhan perekonomian ini dipengaruhi oleh investasi pada infrastruktur energi, transportasi, telekomunikasi, air bersih, dan sanitasi.
2. Hougwout (2002) yang mengatakan bahwa sangat penting untuk membedakan antara investasi sektor publik yang mempengaruhi produktivitas perekonomian secara keseluruhan dengan analisis yang hanya melihat dampak investasi sektor publik terhadap wilayah yang bersangkutan.

Melihat semua penelitian terdahulu yang sudah dijabarkan, maka dapat dilihat bahwa hubungan infrastruktur terhadap Produk Domestik Bruto sebuah negara atau wilayah memilikikorelasi yang cukup tinggi. Berangkat dari hal inilah peneliti akan menguji peran Infrastuktur Ekonomi, Sosial, dan Administrasi/Institusi dengan menggunakan data regional di Indonesia dan menggunakan metode yang tidak jauh berbeda dengan metode penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

2.4 Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mampu memahami kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap

bappelitbangda

akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equality dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya pemerintah untuk memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan terbitnya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

a. Pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
b. Asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
c. Pembinaan dan penataan pelayanan publik;
d. Hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
e. Aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;

bappelitbangda

f. Peran serta masyarakat;
g. Penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
h. Sanksi.

Sudah sejak lama sebelum UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terbit, Pemerintah telah berupaya menyusun pedoman dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diantaranya dengan menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat bagi seluruh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah. Kedua aturan tersebut merupakan wujud komitmen pemerintah untuk selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik dari tingkat pusat sampai dengan daerah. Mendasarkan pada aturan tersebut di atas upaya untuk mengukur kualitas pelayanan publik dilaksanakan dalam bentuk survei. Melalui pelaksanaan survei ini diharapkan akan diketahui sejauhmana perkembangan kinerja pelayanan Perangkat Daerah (PD) maupun Unit Pelayanan Publik (UPP). Hasil pengukuran tertuang dalam nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai cerminan kualitas pelayanan. Selanjutnya nilai SKM akan menjadi bahan evaluasi dalam rangka perbaikan mutu layanan pada tiap-tiap PD/UPP.

Paradigma *good governance* dan penyelenggaraan otonomi daerah di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah berkali-kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara fundamental memiliki tujuan untuk lebih mendekatkan dan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat lokal serta mengupayakan terciptanya pemerataan pembangunan. Pasalnya, good governance dan desentralisasi mengamanatkan penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat nasional maupun daerah, untuk menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, responsifitas, dan partisipasi (*participatory democracy*). Di samping itu, dengan desentralisasi maka penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah sejatinya bersendikan kepada kebutuhan masyarakat lokal.

Penilaian kinerja pelayanan publik berdasarkan perspektif pemberi layanan saat ini tidak lagi menjadi alat ukur yang dominan, tetapi seiring dengan tuntutan *good*

bappelitbangda

governance dan demokrasi, maka penggunaan perspektif pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan publik sudah menjadi suatu keharusan sebagai tolok ukur menilai kinerja pemerintahan. Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh unit pelayanan institusi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Dalam kerangka otonomi daerah dewasa ini yang terkait erat dengan prinsip-prinsip demokrasi sebagai landasannya maka pendekatan dari perspektif publik sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan harus menjadi perhatian penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang disediakan telah memenuhi harapan, kepuasan maupun kebutuhan publik lokal lainnya sebagai penerima layanan.

Kesan umum di masyarakat terhadap Pemerintah dalam menjalankan fungsi utamanya dalam memberikan pelayanan publik saat ini masih dicitrakan dengan kondisis kredibilitas yang buruk, dimana pelayanan yang diberikan identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang

bappelitbangda

dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Kepuasan Masyarakat sejalan dengan yang dikemukakan oleh Fitzsimmons (1994:189) mengenai kualitas pelayanan yakni "*customer satisfactionwith service quality can be defined perceptions of received with expectation of service desired*" yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Artinya, pengukuran kualitas dapatdilakukan dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan pelayanan yang diharapkan. Metode ini melakukan pengukuran kualitas pelayanan melalui melalui mekanisme suara kepuasan pelanggan (*customer voice*), cara ini sudah dilakukan oleh sektor private untuk memberikan gambaran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan serta untuk memberikan masukan mengenai kelemahan dan kekuatan perusahaan yang bertujuan menjaga agar pelanggan tidak keluar dari pelayanan yang diberikan perusahaan (*walk out*). Hal ini sejalan dengan paradigma baru pemerintahan dalam mereformasi birokrasi melalui *customer driven*, yang berarti pelayanan yang diberikan pemerintah sangat dipengaruhi dan dikendalikan oleh kebutuhan serta harapan publik (Osborn, David, dan Ted Gebler, 1992), dimana pelanggan menjadi titik penting dalam penilaian kinerja pemberian pelayanan publik yang berbasiskan kepada kepuasan dan keinginan pelanggan.

Demikian halnya di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat, pelaksanaan survei terhadap indeks kepuasan masyarakat juga sangat perlu untuk dilakukan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Untuk itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut kualitas prima yang tercermin sebagai berikut:

a. **Transparan**. Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

bappelitbangda

b. **Partisipatif**. Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
c. **Akuntabel**. Hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
d. **Berkesinambungan**. SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
e. **Keadilan**. Pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
f. **Netralitas**. Dalam melakukan SKM, surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Reformasi pelayanan publik merupakan titik strategis untuk membangun praktik *good governance*. Reformasi pelayanan publik diyakini dapat membawa dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan pemerintahan lainnya, sehingga perubahan pada praktik penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjadi *leverage point* bagi upaya perubahan menuju *good governance*. Dwiyanto (2008: 20–24) menyatakan bahwa ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia, diantaranya:

a. Pelayanan publik selama ini menjadi ruang lingkup dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Buruknya praktik *governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh wara dan masyarakat luas. Dengan demikian jika terjadi perubahan yang signifikan dalam ruang lingkup pelayanan publik, maka dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas;

bappelitbangda

b. Berbagai aspek *good governance* dapat di artikulasikan secara relatif lebih mudah dalam ruang lingkup pelayanan publik. Aspek kelembagaaan yang selama ini menjadi acuan dalam menilai praktik *governance* dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraaan pelayanan publik. Dalam pelayanan publik, keterlibatan unsur-unsur masyarakat sipil dan mekanisme pasar selama ini sudah banyak terjadi. Ini merupakan suatu keuntungan untuk memulai perubahan karena fondasi keterlibatan unsur-unsur masyarakat sipil dan mekanisme pasar sudah ada, selanjutnya yang dibutuhkan adalah melakukan reposisi terhadap ketiga unsur tersebut dan redistribusi peran yang proposional dan saling melengkapi di antara pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar sehingga sinergi dapat dikembangkan pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*;
c. Pelayanan publik memiliki kepentingan yang tinggi dan menjadi pertaruhan yang penting bagi ketiga unsur *governance*, karena baik dan buruknya praktik pelayanan publik sangat berpengaruh kepada ketiganya (Indiahono, 2009).

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyaraakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian

bappelitbangda

layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
   a. Prosedur/tata cara pelayanan;
   b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
   c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
   d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
   e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti:
   a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
   b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan

bappelitbangda

mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Secara teoritis sedikitnya ada 3 (tiga) fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni,

bappelitbangda

maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. et.al, 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkannya;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap

bappelitbangda

apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengkoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori "*The triangle of balance in service quality*: dari Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedures environment/process component, and technical/professional component*) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara:

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi *(Process and Environment*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan *(Professional and Technical*).

2.5 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan sangatlah sulit didefinisikan dengan tepat, akan tetapi umumnya kualitas dapat dirinci. Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Nilai yang diberikan pelanggan sangat kuat didasari oleh faktor kualitas jasa, dimana kualitas jasa adalah sejauh mana produk (jasa) memenuhi spesifikasinya.

bappelitbangda

Menurut Batinggi (dalam Giri Cahyono, 2008), pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Selanjutnya Batinggi (Giri Cahyono, 2008) mengemukakan bahwa pelayanan terdiri dari empat faktor, yaitu:

1. Sistem, prosedur, dan metode.
2. Personel, terutama ditekankan pada perilaku aparat.
3. Sarana dan prasarana.
4. Masyarakat sebagi pelanggan.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008). Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai organisasi publik. Organisasi publik diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2007).

Secara eksplisit, Sianipar (1999) menjelaskan bahwa "pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku". Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat.

bappelitbangda

Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Hakikat kualitas pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang berasaskan pada:

1. Tranparansi, atau memiliki sifat keterbukaan.
2. Akuntabilitas, atau dapat dipertanggungjawabkan.
3. Kondisional, atau sesuai dengan kondisi untuk memenuhi prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yang berarti mendorong peran serta masyarakat.
5. Kesamaan hak, atau tidak diskriminatif.
6. Keseimbangan hak dan tanggung jawab, antara pihak pemberi layanan dan pihak penerima layanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
3. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, yang memadai.

bappelitbangda

6. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya di dalam peraturan tersebut dikatakan bahwa hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survei indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan.

Pada umumnya, masyarakat menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian, perlu diperhatikan dimensi waktu, biaya, maupun kualitas baik produk maupun sikap. Pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional (Rachmadi 2008).

Sejalan dengan otonomi daerah, pada hakekatnya pemerintah harus mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan fungsi utama dari pemerintah yaitu memberikan kesejahteraan masyarakatnya. Tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat tergantung pada pelayanan publik yang prima yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Realiable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap

bappelitbangda

keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;

6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accuntability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Pada dasarnya suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat mendatang. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat peningkatan pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu produktivitas palaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;

bappelitbangda

2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, Zeithaml, Valarie A., et.al (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat

bappelitbangda

dengan pemerintahnya, yaitu:

1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Sementara itu, peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan:

1. Gaji rendah;
2. Sikap mental aparat pemerintah;
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya.

Seperti telah dikemukakan sebelumnya servqual dari Zeithaml dkk, walaupun berasal dari dunia bisnis tetapi dapat dipakai untuk pelayanan sektor publik. Tidak bisa dipungkiri *servqual* dari Zeithaml dkk tersebut banyak dipakai dan menjadi inspirasi baik untuk kajian teoritis maupun kegiatan praktis. Meski demikian konsep tersebut tidak sepenuhnya dapat diterapkan untuk pelayanan sektor publik. Ada beberapa item yang perlu disinkronkan dengan kondisi pelayanan sektor publik.

Kalau *servqual* berasal dari dunia bisnis dan dilakukan oleh dunia usaha pada para pelanggannya, maka pelayanan publik instansi pemerintah tentu saja adalah pelayanan yang diberikan oleh aparatur atau instansi atau unit pelayanan dari birokrasi pemerintah sesuai tata aturan dalam instansi atau unit pelayanan publik agar dapat dilaksanakan sesuai harapan, pemerintah lazimnya mengeluarkan kebijakan atau peraturan tentang pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan persepsi konsumen, servqual dapat didefinisikan sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan-keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami (Zeithaml, et.al, 1990:19). Disebutkan selanjutnya bahwa harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan- kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, dan komunikasi eksternal melalui media.

bappelitbangda

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual itu mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut:

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamflet atau *flow chart*).
2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
5. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, peusahaan memiliki petugas yang

bappelitbangda

memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Berkembangnya era servqual juga memberi inspirasi pemerintah Indonesia untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan sektor publik. Salah satu produk peraturan pemerintah terbaru tentang pelayanan publik yang telah dikeluarkan untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan publik instansi pemerintah adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

2.6 Prosedur Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan prosedur atau standar tertentu. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, prosedur adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar prosedur pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi (Mahmudi, 2007).

Mahmudi (2007) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik:

1. **Kesederhanaan.** Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.
2. **Kejelasan.** Kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan

bappelitbangda

ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.

3. **Kepastian waktu**. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. **Akurasi produk**. Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.
5. **Kelengkapan sarana dan prasarana.** Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.
6. **Keamanan.** Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepatian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan.
7. **Kemudahan akses.** Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
8. **Kenyamanan**. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Standar prosedur pelayanan publik tersebut sangat berguna untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Selain itu, masyarakat pengguna jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya.

2.7 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, p.270), yaitu : ”*weithout custumers, the service firm has no reason to exist”.* Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p.511): ”*Costumers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses”.* Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun

bappelitbangda

2004). Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Menurut Mendelsohn (1998, p.42) ada 2 keuntungan bagi badan usaha dengan adanya kepuasan masyarakat, yaitu:

> ”*First, retaining customers is less expensive than acquiring new ones. Second, increasing competition in the form of product, organizations, and distributing outlets means fierce pressure for costumers. And costumners satisfaction is viable strategy to maintain market share against the competitions”.*

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994, p.41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas:

1. *Value to price relationship.* Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkosumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Range of product ar services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Kemudian *attribute related to service* meliputi*:*

1. *Guarantee or waranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan

bappelitbangda

oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.

2. *Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
3. *Complain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhankeluhan atau pengaduan.
4. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberkan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.

Selanjutnya a*ttributes related to the purchase* meliputi*:*

1. *Courtesy* adalah kesopanan, perhatian dan keramahan pegawai.
2. *Communication* adalah kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat pelanggan.
3. *Ease or convinience of acquisition* adalah kemudahan yang diberikan oleh badan usaha untuk mendapatkan produk atau layanan yang ditawarkan.
4. *Ccompany reputation* adalah baik tidaknya reputasi yang dimiliki oleh badan usaha dalam melayani masyarakat.
5. *Company competence* adalah baik tidaknya kemampuan badan usaha dalam melayani masyarakat.

Mengacu kepada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, terdapat sembilan unsur yang digunakan sebagai indikator kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kesembilan unsur tersebut adalah:

1. Persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi masyarakat dalam pengurusan suatu jenis layanan;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur baku yang telah dirancang oleh pemberi layanan dan harus dijalani oleh penerima layanan;
3. Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan daripenyelenggara yang besarnya telah ditetapkan;

bappelitbangda

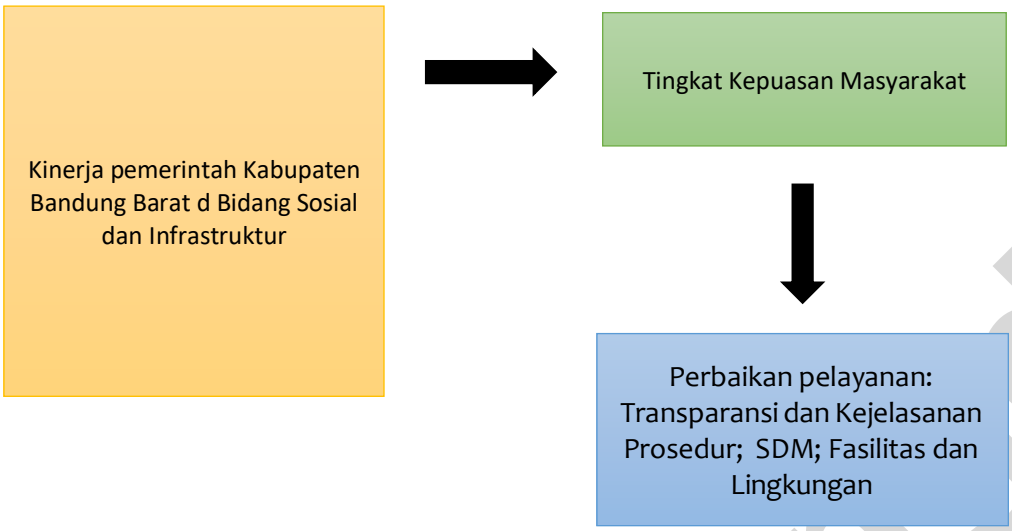
5. Produk Spesifikikasi Jenis Pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. Kompetensi Pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Peilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Sara, dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu (benda bergerak) yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu (benda tidak bergerak) yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses .

2.8 Kerangka Berpikir

Kepuasan masyarakat pengguna layanan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan dari Pemerintah sebagai pelayan publik termasuk Pemerintah Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat. Secara sistem maka pengukuran kepuasan pengguna layanan merupakan penilaian masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat. Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat adalah terpenuhinya harapan masyarakat Kabupaten Bandung Barat, khusunya dalam penelitian ini di bidang sosial dan infrastruktur. Kinerja Pemerintah Kabupaten Bandung Barat di bidang sosial disesuaikan dengan tugas dan struktur yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Bandung Barat berdasarkan Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 63 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Bandung Barat. Sedangkan kinerja di bidang infrastruktur disesuaikan dengan tugas dan struktur yang ada di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang yang berlandaskan pada Peraturan Bupati Bandung Barat

bappelitbangda

Nomor 59 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerjadinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Bandung Barat.



bappelitbangda

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis 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 dalam bidan sosial dan infrastruktur, terutama permasalahan yang menjadi isu strategis yang masih dihadapi Pemerintah Kabupaten Bandung.

3.2 Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti sendiri maupun meminta bantuan kepada orang lain merupakan pengumpul data yang utama. Lexy J Moleong berpendapat bahwa kedudukan peneliti dalam penelitian sangat rumit. Ia merupakan perencana, pelaksana pengumpul data, analisator, penafsir data, dan pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya. Pengertian instrumen atau alat penelitian disini tepat karena ia menjadi segalanya dari keseluruhan proses penelitian. Namun, instrumen disini diartikan sebagai alat pengumpul data seperti tes dalam penelitian kuantitatif (Lexi J. Moleong. 1993: 168).

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa barat.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu jenis data primer dan jenis data sekunder. *Pertama*, jenis data primer. Data primer didapatkan melalui angket survei yang disebar dan diisi oleh responden, terutama yang berhubungan dengan bidang sosial dan infrastruktur. *Kedua*, jenis data sekunder. Jenis data ini digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui data primer. Jenis data yang kedua didapatkan melalui studi kepustakaan, studi dokumen-dokumen, photo-photo dan video tentang kepemimpinan.

bappelitbangda

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuisioner survei, wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Dengan demikian, maka metode pengambilan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: *Pertama*, angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Mardalis, 2008: 66) Penelitian ini menggunakan angket atau kuesioer, daftar pertanyaannya dibuat secara berstruktur denan bentuk pertanyaan pilihan berganda (*multiple choice questions*) dan pertanyaan terbuka (*open question*). Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang persepsi desain interior dari responden.

Pengisian kuisioner dalam penelitian ini memanfaatkan platform google form. Dipilihnya platform google form demi episiensi waktu. Selain dari itu, penelitian ini dilakukan dalam suasana pandemic Covid 19. *Kedua*, wawancara. Wawancara ini digunakan oleh peneliti dalam rangka untuk melakukan dialog secara langsung dengan tidak terlalu terfokus pada instrumen yang telah dibuat, sehingga dalam pelaksanaan penelitian peneliti akan lebih bebas, yang pada akhirnya akan memperoleh informasi yang detail (Sugiyono, 2010:320).

Adapun yang menjadi pertimbangan untuk dijadikan sebagai partisipan antara lain: 1) Mereka dianggap menguasai dan memahami permasalahan dalam penelitian ini; 2) Mereka terlibat dalam aktivitas yang sedang diteliti; dan 3) Mereka memiliki waktu yang cukup. *Kedua*, observasi. Peneliti melakukan observasi dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi melalui pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian. Hal dilakukan supaya peneliti mengetahui secara langsung terhadap permasalah yang terjadi di lokasi penelitian (Suharsimi Arikunto, 2010:194). Observasi atau disebut juga dengan pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu obyek dengan memusatkan segala indera (Suharsimi Arikunto, 2010:204). Mortis (1973) menyuguhkan pengertian observasi sebagai aktivitas mencatat suatu gejala dengan bantuan instrumen-instrumen dan merekam serta memformulasikannya demi tujuan-tujuan ilmiah (Patricia A. Adler dalam Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln, ed, *Handbook of Qualitative Research*, edisi Bahasa Indonesia, terj. Dariyanto, dkk, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, April 2009: 524).

Ketiga, Studi dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak kalah pentingnya dibanding teknik pengumpulan data lainnya. Dokumen tertulis

bappelitbangda

sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena, secara umum lebih mudah dan murah, juga karena informasi yang disuguhkan bisa jadi sangat berbeda dan tidak tercakup dalam bentuk tutur/ujar. Di samping itu, dokumen juga bertahan lama serta dapat memberikan wawasan yang lebih menyeluruh (Ian Hodder dalam Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln, ed, *Handbook of Qualitative Research*, edisi Bahasa Indonesia, terj. Dariyanto, dkk, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, April 2009: 545).

3.6 **Populasi dan Sampel Penelitian**

Menurut Djarwanto (1994: 420) Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti. Dan satuan-satuan tersebut dinamakan unit analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda, dst. Selain dari itu Netra (1976) berpendapat bahwa populasi adalah keseluruhan individu yang bersifat general atau umum yang mempunyai karakteristik yang cenderung sama. Sejalan dengan pendapat dari Suharsimi Arikunto (1998:117) yang berpendapat bawa populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti sebuah elemen yang ada dalam wilayah penelitian tersebut, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.

Menurut Sugiyono (1997: 57), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangan menurut Bungin (2000: 40), Populasi adalah keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian berupa manusia, hewan, tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya sehingga objek ini dapat menjadi sumber data penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan penduduk di Kabupaten Bandung Barat.

Sampel penelitian menurut Sugiyono, (2016:118) sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dipunyai oleh populasi tersebut. Menurut Sugiyono, (2017:81) sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik sampling menurut Sugiyono, (2016:81) ialah teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan.

Adapun penentuan sampel menurut model penentuan sampel menurut M. Patern (1950) adalah sebagai berikut:

Bat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	15	20	25	30	35	40	**50**
As	99	98	97	96	95	94	93	92	91	90	85	80	75	70	65	60	**50**
Err Ordal Am % + dan -																	
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

Tabel 3.1 Model Penentuan Sampel Menurut M. Patern (1950) Sumber : M. Patern (1950: 315) atau Koentjaraningrat, 1994 (106)

Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan berdasarkan populasi, dengan cara menggunakan *Non-probability Sampling* dengan metode *purposive random sampling* dimana teknik dalam pengambilan sampel ini memiliki pertimbangan-pertimbangan yang sudah ditentukan kepada responden. Dalam penentuan jumlah sampel yang digunakan Sugiyono, (2017:91) menyarankan tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.

bappelitbangda

Ukuran sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan Formulasi sebagai berikut:

Dengan:

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

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)

Jumlah penduduk di Kabupaten Bandung Barat menurut data BPS 2021 adalah 1.814.226 jiwa dengan rasio penduduk perempuan 888.227 (49%) dan penduduk laki-laki adalah 925.999 (51%). Jika merujuk model penentuan sampel menurut M. Patern (1950) di atas maka jumlah responden adalah 384 orang. Jumlah tersebut digenapkan dan dinaikan menjadi 409 responden demi meminimalisir *margin of eror* dengan komposisi 49 % Perempuan dan 51% Laki-laki

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 Batujajar, Cikalongwetan, Cililin, Lembang, Ngamprah, Padalarang. Kecamatan Cihampelas tidak dipilih dengan alasan, wilayahnya berdekatan dengan Batujajar sehingga dianggap memiliki karakteristik yang sama. Sedangkan wilayah kecamatan berkarakteristik desa yang akan diambil sebagai sampel ada 4 kecamatan yaitu Parongpong, Cipendeuy, Saguling, dan Gununghalu (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 maka penghitungan responden berdasarkan *stratified random sampling* dan *cluster*, sebagai berikut:

bappelitbangda

No	Kecamatan	Jml Penduduk	%	Jumlah Responden
1	Rongga	61,507	3.39%	16
2	Gununghalu	80,135	4.42%	18
3	Sindangkerta	74,604	4.11%	16
4	Cililin	96,892	5.34%	21
5	Cihampelas	135,732	7.48%	30
6	Cipongkor	101,744	5.61%	22
7	Batujajar	109,877	6.06%	24
8	Saguling	34,461	1.90%	12
9	Cipatat	142,221	7.84%	31
10	Padalarang	183,700	10.13%	42
11	Ngamprah	179,782	9.91%	40
12	Parongpong	114,372	6.30%	25
13	Lembang	199,756	11.01%	44
14	Cisarua	80,298	4.43%	18
15	Cikalong Wetan	129,919	7.16%	29
16	Cipeundeuy	89,226	4.92%	21
Total		1,814,226		409

(Tabel 3.2 Sebaran sample responden uyang disesuaikan dengan persebaran penduduk di Kabupaten Bandung Barat Sumber: diolah peneliti)

bapelitbangda

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Patton merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategorisasi, dan satuan uraian dasar. Menurut Bogdan dan Biklen bahwa analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesisnya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan pada orang lain (Lexi J. Moleong. *1993:* 48).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengacu pada konsep Milles & Huberman (1992) yaitu *interactive model* yang mengklasifikasikan analisis data dalam tiga langkah, yaitu :

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

   Reduksi data yaitu suatu proses pemilahan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data yang berupa hasil pengamatan, wawancara dan studi dokumentasi.

2. Penyajian data (*Display Data*)

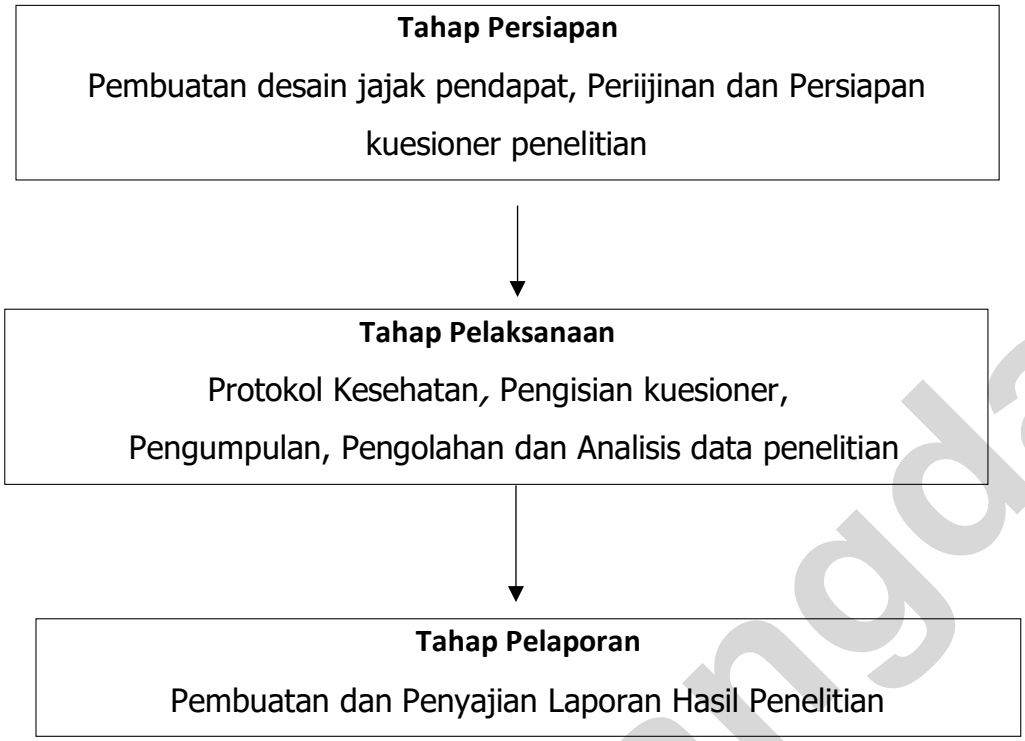
   Data ini disusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun bentuk yang digunakan pada penelitian kualitatif ini dan digunakan peneliti adalah dalam bentuk teks naratif. Terkait dengan *display data*, peneliti menyajikannya dalam bentuk tabel yang dibuat oleh peneliti.

3. Penarikan kesimpulan (*Verifikasi*)

   Dalam penelitian ini diungkap mengenai makna dari data yang dikumpulkan. Dari data tersebut diperoleh kesimpulan yang tentatif, agak kabur, kaku dan mungkin meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu diverifikasi. Verifikasi data adalah penjelasan tentang makna data dalam suatu konfigurasi yang secara jelas menunjukkan alur kausalnya, sehingga dapat diajukan proposisi-proposisi yang terkait dengannya. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data maupun display data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang.

bappelitbangda

Kerangka Kerja Penelitian



Gambar 3.1 Kerangka Kerja

Pada penelitian ini teknik 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 14 Juli 2022 sampai tanggal 25 Juli 2022

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.

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

bappelitbangda

responden sehingga pembuatan *Coding* mempermudah peneliti dalam proses analisis data danmempermudah 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. Rumus 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:

Keputusan pengujian validitas instrumen adalah:

- 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 peneliti 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 ukuran sampel. Sedangkan untuk proporsi dihitung berdasarkan berapa banyak responden yang memilih alternatif jawaban 0, 1, 2,…, 6 dibandingkan dengan total responden.

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

Dengan p_{ijk} menyatakan alternatif jawaban *j* yang dipilih oleh responden ke *i* untuk item ke-k.

bapperlitbangda

3.8 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan I				Bulan II				Ket.
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1	**Persiapan Pekerjaan**									
	Pengumpulan Data awal									
	Penyusunan Metodologi dan rencana kerja									
	Kajian Teoritis									
	Laporan Pendahuluan									
2	**Penelitian Lapangan**									
	Pengumpulan data / pendalaman data/ informasi									
3	Pengolahan dan Analisis Data									
	Finalisasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam Aspek Sosial dan Infrastruktur									
	Penyerahan naskah Finalisasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam Aspek Sosial dan Infrastruktur									
	Diseminasi informasi									
4	Laporan Akhir									

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian

bappelitbangda

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Demografi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah 409 orang dengan distribusi sampel disesuaikan dengan sebaran penduduk di semua wilayah Kabupaten Bandung Barat. Adapun temuan lapangan profil demografi sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 – 21 tahun	3	.7	.7	.7
	22 - 30 Tahun	90	22.0	22.0	22.7
	31-40 Tahun	156	38.1	38.1	60.9
	41 - 55 Tahun	160	39.1	39.1	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Menurut tabel 4.1 usia responden dalam penelitian ini adalah 17-21 tahun sebanyak 3 orang atau setara 0.7 %, 22-20 tahun 90 orang (22%), 31-40 tahun 156 orang (38,1%) dan usia 41-55 tahun adalah 160 orang atau setara dengan 39.1%. **Dominasi responden ada di rentang usia 31-55 tahun dengan proporsi 316 orang atau setara dengan 77.2%.**

Tabel 4.2 Status Pernikahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	40	9.8	9.8	9.8
	Sudah Menikah	368	90.0	90.0	99.8
	Pernah Menikah	1	.2	.2	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kemudian Status pernikahan responden sebanyak 40 orang responden memiliki status belum menikah atau setara dengan 9.8% dan **mayoritas responden dengan status menikah adalah sebanyak 368 orang atau setara dengan 90%.** Selain dari itu, 1 orang responden berstatus pernah menikah atau setara dengan 0.2%.

Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/Sederajat	37	9.0	9.0	9.0
	SMP/Sederajat	121	29.6	29.6	38.6
	SMA/Sederajat	178	43.5	43.5	82.2
	Diploma/Perguruan Tinggi	51	12.5	12.5	94.6
	>S1	22	5.4	5.4	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini adalah 37 orang atau setara dengan 9% adalah SD/Sederajat, kemudian SMP/Sederajat 121 orang (29.6%), **Dominasi latar belakang pendidikan responden adalah lulusan SMA/Sederajat sebanyak 178 orang atau setara dengan 43.5%.** Selain dari itu, lulusan Diploma/Perguruan Tinggi adalah 51 orang (12.5%) dan lebih dari S1 dalam artian S2 dan S3 adalah sebanyak 22 orang atau setara dengan 5.4 %.

Tabel 4.4 Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	141	34.5	34.5	34.5
	Pegawai Swasta	176	43.0	43.0	77.5
	Pegawai Negeri/Pemerintah	3	.7	.7	78.2
	Profesional	20	4.9	4.9	83.1
	Pelajar/Mahasiswa	2	.5	.5	83.6
	Lainnya	67	16.4	16.4	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Latar belakang profesi/pekerjaan responden dalam penelitian ini 141 orang atau setara dengan 34.5 % adalah wiraswasta. **Dominasi latar belakang pekerjaan responden ada di sektor pegawai swasta sebanyak 176 orang atau setara dengan 43 %.** Kemudian pegawai pemerintah 3 orang atau setara dengan 0.7 %. Tenaga kerja professional 20 orang atau setara dengan 4.9 orang, pelajar/mahasiswa sebanyak 2 orang atau setara dengan 0.5% dan bekerja di sektor lain adalah 67 orang atau setara dengan 16.4%.

bapenda

Tabel 4.5 Pengeluaran/bulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<.Rp.1500.000	72	17.6	17.6	17.6
	Rp.1500.001 - Rp.3.000.000	206	50.4	50.4	68.0
	Rp.3.000.0001- Rp.5.000.000	79	19.3	19.3	87.3
	> Rp. 5.000.000	52	12.7	12.7	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kemudian pengeluaran perbulan responden sebagaimana ditampilkan dalam tabel 4.5 adalah sebanyak 72 orang memiliki pengeluaran kurang dari 1.5 juta atau setara dengan 17.6 orang. **Mayoritas responden memiliki pengeluaran dalam rentang 1.5 juta sd 3 juta yakni sebanyak 206 orang atau setara dengan 50,4 %.** Selain dari itu 79 orang responden memiliki pengeluaran antara 3 juta sd 5 juta rupiah dan responden yang memiliki pengeluaran lebih dari 5 juta sebanyak 52 orang atau setara dengan 12.7 %.

4.2 Bidang Sosial

Objek kajian dalam penelitian ini adalah bidang sosial dan infrastruktur. Berikut adalah hasil pengelohan data jawaban responden terhadap pertanyaan di bidang sosial.

Tabel 4.6

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	3	.7	.7	.7
	Sangat Tidak Memuaskan	78	19.1	19.1	19.8
	Tidak Memuaskan	126	30.8	30.8	50.6
	Kurang Memuaskan	90	22.0	22.0	72.6
	Cukup Memuaskan	80	19.6	19.6	92.2
	Memuaskan	32	7.8	7.8	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Menurut data sebagaimana bisa kita lihat dalam tabel 4.6, jawaban responden terhadap kepuasan mereka berkenaan dengan layanan pendataan masyarakat miskin adalah sebanyak 3 orang tidak menjawab/tidak tahu, 79 orang atau setara dengan 19.1%

menjawab sangat tidak memuaskan dan **mayoritas responden menjawab tidak memuaskan adalah sebanyak 126 orang atau setara dengan 30.8 %.** Kemudian 90 orang menjawab kurang memuaskan. 80 orang menjawab cukup memuaskan dan 32 orang atau setara dengan 7.8 % menjawab memuaskan.

Ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas data dan pendataan masyarakat miskin disebabkan adanya ketimpangan dan berbagai masalah dalam penyaluran bantuan sosial, terlebih selama pandemi Covid terjadi. Selain penerima bantuan yang sudah menjadi penerima sebelum krisis Covid juga terdapat kecemburuan dari masyarakat yang tidak mendapatkan bantuan sama sekali selama pandemi. Bahkan menurut temuan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) selasa 28 juni 2022 terdapat 56.663 bantuan sosial di Kabupaten Bandung Barat yang salah sasaran.[1] Selain permasalahan pendataan, masalah penyaluran bantuan juga terdapat berbagai masalah, mulai dari korupsi,[2] teknis distribusi dan bentuk bantuan.

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)

Selain dari itu, kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa dalam pembaharuan data masyarakat miskin juga terbilang masih rendah sebagaimana ditunjukan oleh data berikut di tabel 4.7.

[1] https://jabar.suara.com/read/2022/06/28/144640/ada-56663-penerima-bansos-salah-sasaran-di-bandung-barat diakses pada 10 agustus 2022

[2] https://mediaindonesia.com/nusantara/424467/kasus-korupsi-bansos-Covid-19-kabupaten-bandung-barat-tunggu-jadwal-sidang diakses pada 10 agustus 2022

bappelitbangda

Tabel 4.7

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	2	.5	.5	.5
	Sangat Tidak Memuaskan	60	14.7	14.7	15.2
	Tidak Memuaskan	143	35.0	35.0	50.1
	Kurang Memuaskan	73	17.8	17.8	68.0
	Cukup Memuaskan	116	28.4	28.4	96.3
	Memuaskan	14	3.4	3.4	99.8
	Sangat Memuaskan	1	.2	.2	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Menurut data sebagaimana bisa kita lihat dalam tabel 4.7 kepuasan masyarakat terhadap kinerja apparat desa/kelurahan dalam memperbaharui data masyarakat miskin sebanyak 2 orang tidak menjawab, kemudian 60 orang menjawab sangat tidak memuaskan, **mayoritas responden menjawab tidak memuaskan sebanyak 143 orang atau setara dengan 35%.** 73 orang menjawab kurang memuaskan, 116 orang menjawab cukup memuaskan dan 14 orang menjawab memuaskan dan 1 orang menjawab sangat memuaskan.

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

bappelitbangda

Tabel 4.8

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	3	.7	.7	.7
	Sangat Tidak Memuaskan	36	8.8	8.8	9.5
	Tidak Memuaskan	107	26.2	26.2	35.7
	Kurang Memuaskan	124	30.3	30.3	66.0
	Cukup Memuaskan	59	14.4	14.4	80.4
	Memuaskan	77	18.8	18.8	99.3
	Sangat Memuaskan	3	.7	.7	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kemudian kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat perihal pelayanan pemerintah KBB dalam pelayanan terhadap masyarakat miskin sebagaimana ditampilkan dalam tabel 4.8. 3 orang menjawab tidak tahu/tidak menjawab, 36 orang menjawab sangat tidak memuaskan dan 107 orang menjawab tidak memuaskan. **Mayoritas responden menjawab kurang memuaskan dengan presentase sebanyak 30.3 % atau sebanyak 124 orang**. Kemudian 59 orang menjawab cukup memuskan atau setara dengan 14,4 % dan 77 orang setara dengan 18.8 % menjawab memuaskan dan 3 orang menjawab sangat memuaskan.

Tabel 4.9

Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Program Jaminan Sosial di Kabupaten Bandung Barat sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	4	1.0	1.0	1.0
	Sangat Tidak Memuaskan	39	9.5	9.5	10.5
	Tidak Memuaskan	65	15.9	15.9	26.4
	Kurang Memuaskan	168	41.1	41.1	67.5
	Cukup Memuaskan	97	23.7	23.7	91.2
	Memuaskan	36	8.8	8.8	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kemudian kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat perihal pelayanan pemerintah KBB dalam program jaminan sosial sebagaimana bisa kita lihat dalam tabel 4.9, sebanyak 4 orang responden tidak menjawab atau tidak tahu. Kemudian 39 orang atau setara dengan 9.5% menjawab sangat tidak memuaskan. Selain dari itu, 65

orang responden datau setara dengan 15.9 % menjawab tidak memuaskan. **Mayoritas responden menjawab kurang memuaskan sebanyak 168 orang atau setara dengan 41.1 %.** 97 orang responden menjawab cukup memuaskan dan 36 orang responden menjawab memuaskan.

Tabel 4.10
Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam pemberdayaan potensi sumber kesejahteraan sosial?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	3	.7	.7	.7
	Sangat Tidak Memuaskan	28	6.8	6.8	7.6
	Tidak Memuaskan	77	18.8	18.8	26.4
	Kurang Memuaskan	185	45.2	45.2	71.6
	Cukup Memuaskan	92	22.5	22.5	94.1
	Memuaskan	23	5.6	5.6	99.8
	Sangat Memuaskan	1	.2	.2	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam menilai kinerja Pemerintah KBB dalam melakukan pemberdayaan terhadap potensi sumber kesejahteraan sosial sebagaimana bisa kita lihat dalam tabel 4.10 sebanyak 3 orang menjawab tidak tahu atau tidak menjawab sama sekali kemudian 28 orang responden menjawab sangat tidak memuaskan. Selain dari itu, 77 orang menjawab tidak memuaskan. **Mayoritas responden menjawab kurang memuaskan dengan presentase 45.2% atau sebanyak 185 orang**. Sebanyak 92 orang menjawab cukup memuaskan dan 23 orang menjawab memuaskan dan 1 orang menjawab sangat memuaskan.

Tabel 4.11
Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam pemberdayaan masyarakat miskin?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	4	1.0	1.0	1.0
	Sangat Tidak Memuaskan	28	6.8	6.8	7.8

	Tidak Memuaskan	97	23.7	23.7	31.5
	Kurang Memuaskan	111	27.1	27.1	58.7
	Cukup Memuaskan	126	30.8	30.8	89.5
	Memuaskan	43	10.5	10.5	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam menilai kinerja Pemerintah KBB dalam melakukan pemberdayaan masyarakat miskin sebagaimana kita bisa lihat dalam tabel 4.11 sebanyak 4 orang menjawab tidak tahu atau tidak menjawab sama sekali. Kemudian 28 orang responden menjawab sangat tidak memuaskan dan 97 responden menjawab tidak memuaskan. Selain dari itu, 111 orang responden atau setara dengan 27.1 % responden menjawab kurang memuaskan. **Mayoritas responden menjawab cukup memuaskan dengan jumlah 126 responden atau setara dengan 30.8%.** Selain dari itu, 43 orang responden menjawab memuaskan.

Tabel 4.12
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah masyarakat dan kalangan swasta dilibatkan oleh pemerintah KBB dalam melaksanakan berbagai program dalam bidang sosial dan pemberantasan kemiskinan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	6	1.5	1.5	1.5
	Sangat Tidak Memuaskan	56	13.7	13.7	15.2
	Tidak Memuaskan	91	22.2	22.2	37.4
	Kurang Memuaskan	106	25.9	25.9	63.3
	Cukup Memuaskan	84	20.5	20.5	83.9
	Memuaskan	64	15.6	15.6	99.5
	Sangat Memuaskan	2	.5	.5	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kemudian kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam menilai apakah Pemerintah KBB melibatkan masyarakat dan kalangan swasta dalam melaksanakan program bidang sosial dan pemberantasan kemiskinan sebagaimana ditampilkan dalam tabel 4.12 6 orang responden atau setara dengan 1.5% menjawab tidak tahu atau tidak menjawab. Kemudian 56 orang atau setara dengan 13.7 % menjawab sangat tidak memuaskan dan 91 orang atau setara dengan 22.2%

menjawab tidak memuaskan. **Mayoritas responden menjawab kurang memuaskan dengan presentase sebanyak 25.9% atau setara dengan 106 orang**. Selain dari itu 84 orang menjawab cukup memuaskan dan 64 orang menjawab memuaskan serta 2 orang menjawab sangat memuaskan.

Menurut data capaian kinerja Dinas Sosial Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2021 jumlah presentase masyarakat miskin yang mendapatkan perlindungan dan jaminan sosial sebanyak 36% dan di tahun 2022 ditargetkan naik 1% menjadi 37%. Dan target RPJMD pada tahun 2023 adalah 38%. Tentunya dalam mencapai target-target tersebut harus didukung adanya inovasi-inovasi kebijakan dalam bidang perlindungan dan jaminan sosial.

Rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah di bidang sosial menjadi tantangan bagi pemerintah Kabupaten Bandung Barat untuk merumuskan sebuah formulasi kebijakan yang bisa meningkatkan kesejahteraan sosial, meningkatkan perlindungan dan jaminan sosial serta kebijakan yang mampu memberdayakan masyarakat sehingga masyarakat bisa tumbuh dan berkembang menjadi masyarakat yang memiliki indeks ketahanan sosial cukup tinggi.

Tabel 4.13

Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kesigapan pemerintah KBB dalam penanganan darurat bencana di KBB (banjir, longsor, kebakaran, dan gempa)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	3	.7	.7	.7
	Sangat Tidak Memuaskan	31	7.6	7.6	8.3
	Tidak Memuaskan	62	15.2	15.2	23.5
	Kurang Memuaskan	176	43.0	43.0	66.5
	Cukup Memuaskan	116	28.4	28.4	94.9
	Memuaskan	21	5.1	5.1	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masyarakat dalam menilai kesigapan pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam menangani darurat bencana yang terjadi di KBB sebagaimana ditampilkan dalam tabel 4.13, sebanyak 3 orang masyrakat menjawab tidak tahu, 31 orang atau setara dengan 7.6% menjawab sangat tidak memuaskan dan 62 orang masyarakat menjawab tidak memuaskan. **Mayoritas menjawab cukup memuaskan**

dengan presentase sebanyak 43% atau sebanyak 176 orang. Kemudian 116 orang menjawab cukup memuaskan dan 21 orang menjawab memuaskan.

Tabel 4.14
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kemampuan pemerintah KBB dalam melayani masyarakat paska bencana, sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	2	.5	.5	.5
	Sangat Tidak Memuaskan	1	.2	.2	.7
	Tidak Memuaskan	94	23.0	23.0	23.7
	Kurang Memuaskan	129	31.5	31.5	55.3
	Cukup Memuaskan	164	40.1	40.1	95.4
	Memuaskan	19	4.6	4.6	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masyarakat dalam menilai kemampuan pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam melayani masyarakat pasca bencana sebagai bisa kita lihat dalam tabel 4.14 sebanyak 2 orang responden tidak menjawab/tidak tahu, kemudian 1

Tabel 4.15
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kemampuan pemerintah KBB dalam menangani program kegiatan pemulihan paska bencana sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	2	.5	.5	.5
	Sangat Tidak Memuaskan	16	3.9	3.9	4.4
	Tidak Memuaskan	78	19.1	19.1	23.5
	Kurang Memuaskan	238	58.2	58.2	81.7
	Cukup Memuaskan	54	13.2	13.2	94.9
	Memuaskan	21	5.1	5.1	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

orang menjawab sangat tidak memuaskan. Selain dari itu, 94 orang (23%) menjawab tidak memuaskan. Selain dari itu 129 orang atau setara dengan 31.5 % menjawab kurang memuaskan. **Mayoritas orang menjawab cukup memuaskan dengan**

jumlah jawaban 164 orang atau setara dengan 40.1% dan 19 orang menjawab memuaskan.

Kepuasan masyarakat dalam menilai kemampuan pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam menilai kemampuan pemerintah KBB dalam menangani dan melaksanakan kegiatan pemulihan pasca bencana sebagaimana ditampilkan dalam tabel 4.15 2 orang menjawab tidak tahu/tidak menjawab. Kemudian 16 orang atau setara dengan 16% menjawab sangat tidak memuaskan. 78 orang responden menjawab tidak memuaskan. **Mayoritas masyarakat menjawab kurang memuaskan sejumlah 238 orang atau setara dengan 58.2%.** Selain dari itu, 54 orang menjawab cukup memuaskan dan 21 orang responden menjawab memuaskan.

Tabel 4.16

Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan edukasi dan sosialisasi pemerintah KBB dalam pencegahan dan mitigasi bencana?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	2	.5	.5	.5
	Sangat Tidak Memuaskan	16	3.9	3.9	4.4
	Tidak Memuaskan	94	23.0	23.0	27.4
	Kurang Memuaskan	222	54.3	54.3	81.7
	Cukup Memuaskan	56	13.7	13.7	95.4
	Memuaskan	19	4.6	4.6	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam menilai pelayanan dan program edukasi yang dilaksanakan pemerintah KBB dalam pencegahan dan mitigasi bencana sebagaimana bisa kita lihat dalam tabel 4.16 sebanyak 2 orang responden tidak menjawab. Sebanyak 16 orang responden menjawab sangat tidak memuaskan dan 94 orang responden menjawab tidak memuaskan. **Mayoritas responden menjawab kurang memuaskan dengan jumlah 222 orang atau setara dengan 54.3%.** Selain dari itu, 56 orang responden menjawab cukup memuaskan dan 19 orang responden menjawab memuaskan.

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.

Menurut data LAKIP BPBD Kabupaten Bandung Barat 2021 Indikator Kinerja yang telah ditetapkan dalam RPJMD dan Resntra Badan Penanggulangan Bencana Daerah memiliki urusan Wajib yaitu Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Bencana dimana memiliki 3 layanan yang harus diberikan kepada masyarakat yaitu :

1. Layanan Informasi Rawan Bencana Kabupaten/Kota
2. Layanan Pencegahan dan Kesiapsiagan terhadap bencana
3. Pelayanan Penyelamatan dan Evakuasi Korban Bencana

Dari ketiga pelayanan tersebut dapat disajikan hasil penerapan SPM Sub Urusan bencana pada tahun anggaran 2021 sebagai berikut :

1. Layanan Informasi Rawan Bencana Kabupaten/Kota

   Untuk Pelayanan Informasi Rawan Bencana dimana target adalah seluruh warga negara yang berada di daerah rawan bencana mendapatkan layanan ini setiap tahunnya. Berdasarkan dokumen KRB sebanyak 254.660 orang berada di daerah rawan bencana untuk keseluruhan jenis bencana. Pada Tahun 2021 untuk layanan informasi rawan bencana mendapatkan anggaran Rp.1.221.271.328,- terealisasi sebesar Rp.1.221.271.328,- dengan realisasi sebanyak 5.201 orang. Jika disandingkan dengan target penerapan SPM hanya mencapai 2,04%

2. Layanan Pencegahan dan Kesiapsiagan terhadap bencana

bappelitbangda

Untuk Pelayanan Pencegahan dan Kesiapsiagaan Terhadap bencana dimana target adalah seluruh warga negara dan aparatur yang berada di daerah rawan bencana mendapatkan layanan ini setiap tahunnya. Berdasarkan dokumen KRB sebanyak 254.660 orang berada di daerah rawan bencana untuk keseluruhan jenis bencana. Pada Tahun 2021 untuk layanan Pencegahan dan Kesiapsiagaan Terhadap bencana mendapatkan anggaran Rp.1.159.411.624,- terealisasi sebesar Rp.1.139.046.624,- dengan realisasi sebanyak 150 orang. Jika disandingkan dengan target penerapan SPM hanya mencapai 0,0005%

3. Pelayanan Penyelamatan dan Evakuasi Korban Bencana

Untuk Pelayanan Penyelematan dan Evakuasi Korban Bencana dimana target adalah seluruh warga negara korban bencana mendapatkan layanan ini setiap tahunnya. Pada Tahun 2021 untuk layanan Penyelamatan dan Evakuasi Korban Bencana mendapatkan anggaran Rp.1.699.066.000,- terealisasi sebesar Rp.1.416.472.500,- dengan realisasi 100 persen seluruh warga korban bencana mendapatkan pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban bencana. Untuk pelayanan ini dapat terealisasi 100% atau sebanyak 1.261 orang untuk 292 kejadian bencana selama tahun 2021 yang mendapatkan layanan penyelamatan dan evakuasi korban bencana

Faktor yang mempengaruhi tercapainya / tidak tercapainya / melebihi capaian target yang ditentukan adalah:

- Adanya peraturan perundang-undangan baik yang bersifat nasional maupun daerah (PERDA) yang telah mengatur tentang pelaksanaan pencegahan dan penanggulangan bencana
- Adanya Kajian Resiko Bencana yang memetakan potensi bencana, kerentanan dan kapasitas daerah
- Keberhasilan evakuasi bencana didukung adalanya alat pelindung diri untuk tim reaksi cepat yang melakukan assessment dan evakuasi korban bencana

Faktor penghambat/permasalahan dalam pencapaian target:

- Kurangnya anggaran dalam mitigasi bencana
- Kurangnya dana untuk rehabilitasi dan rekonstruksi pasca bencana
- Adanya pandemic Covid 19 yang masif di seluruh Indonesia khusunya,

bappelitbangda

mengubah focus oenggunaan anggaran dan pola tatanan kehidupan masyarakat yang semakin terbatas;

- Sinergritas dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana antara pemerintah, swasta dan masyarakat belum maksimal;
- Sistem informasi bencana belum terintegrasi secara optimal

Adapun Alternatif solusi yang telah dinas BPBD lakukan;

- Melakukan edukasi dan memfasilitasi desa Tangguh bencana yang telah terbentuk untuk mampu menanggulangi bencana Covid-19 ini dengan cara membangun kebersamaan dan kemandirian masyarakat dalam penanggulangan bencana;
- Memfasilitasi Tim Reaksi Cepat (TRC) dalam evakuasi dan assement awal bencana;
- Membangunan koordanasi yang insentif baik dengan pemerintah provinsi dan pemerintah pusat dalam pelaksanaan penanganan bencana.

Dengan berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi maka langkah dan Inovasi yang dilakukan dalam upaya tercapainya/ melebihi capaian target:

- Meningkatkan Sinergritas antara pemerintah, dunia usaha, masyarakat, akademisi atau pakar dan media massa dalam penanggulangan bencana
- Memanfaatkan dana CSR untuk program kegiatan Mitigasi bencana
- Memaksimalakan seluruh desa yang ada di Kabupaten Bandung Barat untuk membentuk Desa Tangguh Bencana.

Dalam rangka pelaksanaan kegiatan untuk mencapai target kinerja maka diperlukan sumber daya yaitu sumber daya personil, sumber pembiayaan serta sarana dan prasarana. BPBD Kabupaten Bandung Barat memiliki 22 ASN yang menjalankan organisasi dengan tugas dan fungsi yang ada. Selain personil ASN, dalam melaksanakan tugasnya BPBD Kabupaten Bandung Barat juga dibantu dengan tenaga kerja kontrak dalam melaksanakan Pusat Pengendalian Operasional Penanggulangan Bencana (Pusdalops PB) dan Sebagai Tim Reaksi Cepat (TRC) serta Fasilitator sebagai pembentukan Desa Tangguh Bencana. Pusdalops PB membantu tugas BPBD Kabupaten Bandung Barat dalam bidang komunikasi, informasi dan data, sedangkan

bappelitbangda

TRC membantu tugas BPBD Kabupaten Bandung Barat pada saat terjadi bencana yaitu melakukan assessment awal dan evakuasi.

Dalam penggunaan anggaran BPBD Kabupaten Bandung Barat melaksanakan program, kegiatan dan sub kegiatan sesuai dengan perencanaan yang tertuang dalam Dokumen Pelaksanaan Tahun 2021 dan disesuaikan dengan kabutuhan. Anggaran untuk kegiatan pada saat bencana dan pasca bencana digunakan sesuai kebutuhan pada saat terjadinya bencana. Untuk keadaan darurat yang ditetapkan melalui Keputusan Bupati Bandung Barat selain anggaran yang terdapat dalam DPA juga digunakan Dana Tak Terdiga yang direalisasikan sesuai kebutuhan pada saat tanggap darurat bencana. Anggaran untuk mitigasi bencana yang kurang mencukupi dimana target yang harus dipenuhi sangat banyak dan desa-desa yang ada diwilayah kabupaten bandung barat untuk memenuhi SPM Sub Urusan Bencana sangatlah banyak. Efisiensi dalam bidang sarana dan prasarana yaitu penggunaan sarana dan prasarana yang ada di BPBD Kabupaten Bandung Barat sesuai dengan fungsi dan kebutuhan.

Program penunjang sasaran strategis BPBD Kabupaten Bandung Barat tahun 2021 adalah program penanggulangan bencana yang terdiri atas 3 kegiatan yaitu:

1. Kegiatan Pelayanan Informasi Rawan Bencana Kabupaten/Kota
2. Kegiatan Pelayanan Pencegahan dan Kesiapsiagaan Terhadap Bencana
3. Kegiatan Pelayanan Penyelamatan dan Evakuasi Korban Bencana

Tabel 4.17

Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam bidang pelayanan dan rehabilitasi masyarakat tuna sosial?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	3	.7	.7	.7
	Sangat Tidak Memuaskan	48	11.7	11.7	12.5
	Tidak Memuaskan	77	18.8	18.8	31.3
	Kurang Memuaskan	138	33.7	33.7	65.0
	Cukup Memuaskan	98	24.0	24.0	89.0
	Memuaskan	45	11.0	11.0	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

b...eltbangda

Kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam menilai kinerja Pemerintah KBB dalam melayani dan rehabilitasi masyarakat tuna sosial sebagaimana ditampilkan dalam tabel 4.17 sebanyak 3 orang responden tidak menjawab atau menjawab tidak tahu. Sebanyak 48 orang responden atau setara dengan 11.7% menjawab sangat tidak memuaskan. Selain dari itu, 77 orang responden atau setara dengan 18.8% responden menjawab tidak memuaskan. **Mayoritas responden menjawab kurang memuaskan dengan presentase 33.7% atau sebanyak 138 orang**. Kemudian 98 orang responden menjawab cukup memuaskan atau setara dengan 24% dan 45 orang responden menjawab memuaskan atau setara dengan 11%.

Tabel 4.18

Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam bidang pelayanan dan rehabilitasi masyarakat yang mengalami disabilitas?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	3	.7	.7	.7
	Sangat Tidak Memuaskan	28	6.8	6.8	7.6
	Tidak Memuaskan	121	29.6	29.6	37.2
	Kurang Memuaskan	84	20.5	20.5	57.7
	Cukup Memuaskan	125	30.6	30.6	88.3
	Memuaskan	47	11.5	11.5	99.8
	Sangat Memuaskan	1	.2	.2	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam menilai kinerja Pemerintah KBB dalam bidang pelayanan dan rehabilitasi masyarakat yang mengalami disabilitas sebagaimana bisa kita lihat dalam tabel 4.18 sebanyak 3 orang responden tidak menjawab atau menjawab tidak tahu. Kemudian 28 orang responden menjawab sangat tidak memuaskan. **Terdapat 121 orang responden atau setara dengan 29.6% menjawab tidak memuaskan** dan 84 orang responden atau setara dengan 20.5 responden. **Mayoritas responden menjawab cukup memuaskan dengan presentase sebesar 30.6 % atau sebanyak 125 orang**. Dan 47 orang atau setara dengan 11.5% menjawab memuaskan dan 1 orang menjawab sangat memuaskan.

Menurut data capaian kinerja Dinas Sosial Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2021 target kinerja perlindungan dan program jaminan sosial untuk masyarakat yang mengalami disabilitas Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar, serta Gelandangan Pengemis yang mendapatkan program rehabilitasi di Luar Panti Sosial adalah 100% yang pada November 2021 capaian kinerjanya mencapai 89% sebagaimana target RPJMD 2023 realisasi harus mencapai 100%. Realisasi program rehabilitasi bagi masyarakat yang mengalami disabilitas tidak hanya dilakukan dalam bentuk pencatatan dan pelayanan administrasi kependudukan, sebagaimana pada tanggal 17 April 2022 sebanyak 1.099 penyandang disabilitas di Kabupaten Bandung Barat (KBB) jadi sasaran program Jemput Bola Gerakan Adminduk Disabilitas (Jebol Gadis) yang dilaksanakan Disdukcapil KBB.[3] Kebijakan dan program perlindungan masyarakat yang mengalami disabilitas juga harus terlihat dalam berbagai infrastruktur publik yang ramah penyandang disabilitas.[4] Pemerintah Kabupaten Bandung Barat juga harus mendorong pihak swasta untuk berperan aktif dalam pemberdayaan disabilitas. Menurut Wakil Gubernur Jawa Barat UU Ruzhanul Ulum 11 Pebruari 2022, hanya 0.1 % saja pihak swasta yang sudah memberdayakan disabilitas.[5]

Tabel 4.19

Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam bidang perlindungan anak?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	1	.2	.2	.2
	Sangat Tidak Memuaskan	28	6.8	6.8	7.1
	Tidak Memuaskan	88	21.5	21.5	28.6
	Kurang Memuaskan	126	30.8	30.8	59.4
	Cukup Memuaskan	103	25.2	25.2	84.6
	Memuaskan	62	15.2	15.2	99.8
	Sangat Memuaskan	1	.2	.2	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

[3] https://jabar.inews.id/berita/1099-disabilitas-di-kbb-jadi-sasaran-program-jebol-gadis-agar-punya-adminduk diakses pada tanggal 10 agustus 2022

[4] https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-013088023/kondisi-trotoar-di-kabupaten-bandung-barat-tak-ramah-pejalan-kaki-dan-penyandang-disabilitas diakses pada tanggal 10 agustus 2022

[5] https://republika.co.id/berita/r74ouv396/di-jabar-baru-01-persen-perusahaan-berdayakan-disabilitas diakses pada tanggal 10 agustus 2022

Kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam menilai kinerja Pemerintah KBB dalam bidang perlindungan anak sebagaimana bisa kita lihat dalam tabel 4.19 sebanyak 1 orang menjawab tidak tahu atau tidak menjawab. 28 orang menjawab sangat tidak memuaskan dan 88 orang menjawab tidak memuaskan. **Mayoritas responden menjawab kurang memuaskan dengan presentase 30.8% atau sebanyak 126 orang**. Selain dari itu, 103 orang menjawab cukup memuaskan dan 68 orang menjawab memuaskan serta 1 orang menjawab sangat memuaskan.

Menurut data capaian kinerja Dinas Sosial Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2021 persentase keikutsertaan organisasi atau lembaga masyarakat dalam pemenuhan hak anak mencapai 67% dan target RPJMD pada tahun 2022 78% dan pada tahun 2023 mencapai 100%. Target tersebut bisa tercapai apabila pemerintah Kabupaten Bandung Barat meningkatkan kordinasi dan kolaborasi dengan multistake holder dalam implementasi berbagai program di bidang sosial. Selain dari itu, persentase penanganan korban kekerasan terhadap anak menurut data dari dinas sosial pada tahun 2021 sudah mencapai angka 100%.

Setelah vakum selama 4 tahun sejak tahun 2017, Komisi Perlindungan Anak Daaerah Kabupaten Bandung Barat kembali aktif pada tanggal 14 Desember 2021. Vakumnya KPAD sebagai kelompok strategis dalam bidang perlindungan anak menjadikan dinas sosial harus bekerja lebih keras. Dengan aktif kembalinya KPAD Dinas Sosial dan Intansi lainnya yang terkait dengan perlindungan anak harus bekerja sama dalam mewujudkan Kabupaten Bandung Barat menjadi wilayah yang ramah terhadap anak.

Tabel 4.20

Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam bidang perlindungan terhadap masyarakat usia lanjut (LANSIA)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	2	.5	.5	.5
	Sangat Tidak Memuaskan	29	7.1	7.1	7.6
	Tidak Memuaskan	121	29.6	29.6	37.2
	Kurang Memuaskan	126	30.8	30.8	68.0
	Cukup Memuaskan	109	26.7	26.7	94.6
	Memuaskan	21	5.1	5.1	99.8
	Sangat Memuaskan	1	.2	.2	100.0

perpustakaan.unpad.ac.id

Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam menilai kinerja Pemerintah KBB dalam bidang perlindungan masyarakat lanjut usia sebagaimana bisa kita lihat dalam tabel 4.20 sebanyak 2 orang responden menjawab tidak tahu atau tidak menjawab. Kemudian 29 orang menjawab sangat tidak memuaskan. Selain dari itu, **121 orang 29.6% menjawab tidak memuaskan**. **Mayoritas responden menjawab kurang memuaskan dengan presentase sebanyak 30.8% atau sebanyak 126 orang dan 109 orang responden menjawab cukup memuaskan atau setara dengan 26.7%**. kemudian 21 orang menjawab memuaskan dan satu orang responden menjawab sangat memuaskan.

4.3. Bidang Infrastruktur

Objek kedua dalam penelitian ini adalah bidang infrastruktur, Berikut adalah hasil pengelohan data jawaban responden terhadap pertanyaan di bidang infrastruktur:

Tabel 4.21

Menurut bapak/ibu/saudara, apakah layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan akses dan kondisi jalan lingkungan maupun jalan-jalan kabupaten sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	1	.2	.2	.2
	Sangat Tidak Memuaskan	10	2.4	2.4	2.7
	Tidak Memuaskan	102	24.9	24.9	27.6
	Kurang Memuaskan	132	32.3	32.3	59.9
	Cukup Memuaskan	138	33.7	33.7	93.6
	Memuaskan	26	6.4	6.4	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam menilai kinerja Pemerintah KBB dalam menyediakan akses dan kondisi jalan lingkungan maupun jalan-jalan kabupaten. Sebagaimana bisa kita lihat dalam tabel 4.21 sebanyak 1 orang responden menjawab tidak tahu atau tidak menjawab, 10 orang responden menjawab

sangat tidak memuaskan dan 102 orang menjawab tidak memuaskan. **Mayoritas responden menjawab kurang memuaskan sebanyak 132 orang atau setara dengan 32.3% dan menjawab cukup memuaskan sebanyak 138 orang atau setara dengan 33.7%**. selain dari itu, 26 orang responden menjawab memuaskan.

Menurut data dari dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Bandung Barat tahun 2021 jumlah jalan dengan kondisi baik adalah 332 km, kondisi dalam kualitas sedang 57,34 km, rusak ringan 49.65 km dan rusak berat 86.21 km. melihat dari presentase data ini mayoritas jalan di KBB dalam kondisi baik, lantas kenapa kepuasan masyarakat terkait dengan kualitas dan kondisi jalan relative rendah? Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor sebagaimana terlihat dari jawaban responden dalam pertanyaan terbuka di penelitian ini. Mayoritas masyarakat yang memiliki keluhan perihal kondisi jalan berkaitan dengan sarana penunjang lainnya yang mempengaruhi kenyamanan dan keamanan dalam penggunaan jalan. Selain dari itu, rekayasa lalu lintas dan hilir mudik kendaraan besar dan proyek juga menjadikan kenyamanan para pengguna jalan sedikit berkurang. Faktor yang juga mempengaruhi adalah lebar jalan yang di beberapa lokasi sudah tidak ideal jika hanya mampu menampung dua dua mobil saja.

Hal yang juga ikut mempengaruhi adalah kualitas sarana dan prasarana penunjang kenyamanan dan keamanan pengguna jalan, seperti zebra cross, trotoar, rambu lalu lintas. Sarana-sarana penjunag ini menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan masayrakat sebagai pengguna jalan. Meksipun jalannya bagus, tapi trotoarnya tidak memadai tentunya akan menganggu dan mengurangi kenyamanan dan keamanan pengguna jalan.

Dengan demikian, pemerintah tidak hanya memikirkan pengguna jalan yang memakai kendaraan tetapi juga harus memikirkan hak pejalan kaki yang memiliki hak yang sama dalam memanfaatkan infrastruktur publikdengan kurangnya ruang bagi pejalan kaki untuk menggunakan jalan penyeberangan dengan aman dan nyaman. Akan mempengaruhi kepuasan masrakat terhadap kualitas dan aksesibilitas jalan.

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

bappelitbangda

- 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
- Jalan ke Arah Tegal Parea
- 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).

bappelitbangda

Tabel 4.22

Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan sarana penunjang jalan (trotoar, zebra cross, serta rambu-rambu lalu lintas) sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	1	.2	.2	.2
	Sangat Tidak Memuaskan	57	13.9	13.9	14.2
	Tidak Memuaskan	66	16.1	16.1	30.3
	Kurang Memuaskan	201	49.1	49.1	79.5
	Cukup Memuaskan	75	18.3	18.3	97.8
	Memuaskan	9	2.2	2.2	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kemudian kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam menilai kinerja Pemerintah KBB dalam menyediakan sarana penunjang jalan (trotoar, zebra cross, serta rambu-rambu lalu lintas) sebagaiman data ditampilkan dalam tabel 4.22 sebanyak 1 orang responden menjawab tidak tahu atau tidak menjawab, 57 orang menjawab sangat tidak memuaskan dan 66 orang responden menjawab tidak memuaskan. **Mayoritas responden menjawab kurang memuaskan dengan presentase 49.1% atau sejumlah 201 orang**. Selain dari itu, 75 orang responden menjawab cukup memuaskan dan 9 orang responden menjawab memuaskan.

Terdapat beberapa keluhan terkait trotoar dan zebra cross disalahgunakan fungsinya;

- Terkadang trotor yang fungsinya untuk pejalan kaki, diambil alih oleh pengendara roda dua untuk menerobos ingin cepat.
- Ada pula trotoar yang disalahgunakan sebagai tempat berjualan.
- Selain itu, ada trotoar yang digunakan sebagai lahan parkir.
- Ada pula yang menggunakan trotoar sebagai area bermain bagi anak muda untuk nongkrong.
- Zebra cross untuk pejalan kaki terampas oleh pengguna kendaraan bermotor yang ngantri tidak sabaran bagi para penunggu lampu atau ingin mendahului.
- Tidak jarang di trotoar dan penyebrangan jalan (zebra cross) pejalan kaki tertabrak pengguna kendaraan atau dengan kata lain pula pejalan kaki cenderung kalah/mengalah walau haknya terampas hingga

bappelitbangda

terkadang ada pengguna trotoar dan zebra cross saat melintas menjadi korban.

Dengan demikian, pemerintah tidak hanya bertanggung jawab terhadap ketersediaan infrastruktur publik, melainkan juga harus memastikan dan melakukan pengawasan terhadap penggunaannya apakah sesuai dengan peruntukannya atau tidak.

Tabel 4.23

Menurut bapak/ibu/saudara, apakah layanan pemerintah KBB dalam menyediakan saluran drainase dengan kondisi baik, sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	4	1.0	1.0	1.0
	Sangat Tidak Memuaskan	19	4.6	4.6	5.6
	Tidak Memuaskan	99	24.2	24.2	29.8
	Kurang Memuaskan	175	42.8	42.8	72.6
	Cukup Memuaskan	110	26.9	26.9	99.5
	Memuaskan	2	.5	.5	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masyarakat dalam menilai kinerja pemerintah KBB dalam bidang layanan menyediakan saluran drainase sebagaimana data ditampilkan dalam tabel 4.23 di atas 4 orang responden menjawab tidak tahu atau tidak menjawab. 19 orang responden menjawab sangat tidak memuaskan dan 99 orang responden menjawab tidak memuaskan. **Mayoritas responden menjawab kurang memuaskan dengan presentase 42.8% atau sejumlah 175 orang**. Selain dari itu 110 responden menjawab cukup memuaskan dan 2 orang responden menjawab memuaskan.

Menurut data dari forum satu data dinas PUTR Kabupaten Bandung Barat 2021 total panjang jalan di KBB adalah 525,57 KM sedangkan ketersediaan drainase jalan sebelah kiri 114,18 Km dan sebelah kanan 107,35 Km. jauhnya proporsi antara panjang jalan dengan ketersediaan drainase menyebabkan berbagai permasalahan lingkungan, seperti banjir ataupun hanya sebatas genangan air di jalan yang dalam waktu lama akan mengikis kualitas jalan yang ada. Ketersediaan drainase yang baik juga akan berperan penting dalam menjaga kualitas jalan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Pada tahun 2021 dinas PUTR telah merealisasikan perbaikan dan

bappelitbangda

peningkatan kualitas drainasi sepanjang 1.920 meter jumlah ini tentunya belum memadai dan harus ditingkatkan dalam tahun anggaran berikutnya.

Selain dari drainase, zebra cross, trotoar, penyebrangan orang salah satu faktor yang turut mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna jalan adalah ketersediaan fasilitas penerangan jalan (PJU). Berikut adalah data ketersediaan PJU dan statusnya di wilayah kabupaten Bandung Barat menurut data Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung Barat 2021.

Tabel 4.24 Data Kondisi PJU dan Realisasi Pembangunan dan Pemeliharaan PJU Tahun 2008 - 2021

Tahun	Jumlah	Kondisi PJU		Realisasi	
	Titik Cahaya	Menyala	Tidak Menyala	Pembangunan (titik cahaya)	Pemeliharaan (titik cahaya)
2008	2.408	228	2.18	-	-
2009	2.454	370	2.084	46	96
2010	2.809	866	1.943	355	141
2011	3.22	1.377	1.843	411	100
2012	3.348	2.177	1.171	128	672
2013	3.447	2.111	1.346	99	400
2014	3.585	2.569	1.016	138	640
2015	3.824	2.988	837	239	359
2016	Data 2016 di Dinas PUPR				
2017	4087	3.349	738	263	260
2018	4627	4.149	478	540	135
2019	4972	4.56	412	345	100
2020	5044	4579	465	72	76
2021	**5164**	**-**	**-**	**120**	**-**

Sumber: Database PJU, Dinas Perhubungan Kab. Bandung Barat, 2021

Tabel 4.25
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah layanan pemerintah KBB memfasilitasi masyarakat dalam pembangunan rumah tidak layak huni sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	2	.5	.5	.5

perpustakaan

	Sangat Tidak Memuaskan	50	12.2	12.2	12.7
	Tidak Memuaskan	48	11.7	11.7	24.4
	Kurang Memuaskan	143	35.0	35.0	59.4
	Cukup Memuaskan	117	28.6	28.6	88.0
	Memuaskan	49	12.0	12.0	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masyarakat dalam menilai kinerja pemerintah KBB dalam memfasilitasi masyarakat dalam pembangunan rumah tidak layak huni sebagaimana data bisa kita lihat dalam tabel 4.25 sebanyak 2 orang responden menjawab tidak tahu atau tidak menjawab, 50 orang responden menjawab sangat tidak memuaskan dan 48 orang responden menjawab tidak memuaskan. **Mayoritas responden menjawab kurang memuaskan dengan jumlah 143 orang atau setara dengan 35%** dan 117 orang responden menjawab cukup memuaskan. Selain dari itu, 49 orang responden atau setara dengan 12% menjawab memuaskan.

Menurut data forum satu data Dinas Pemukiman dan Perumahan Kabupaten Bandung Barat tahun 2021. Rakap data rumah tidak layak huni adalah sebagai berikut:

Tabel 4.26 Data Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu) dan Realisasi Pemberian Bantuan / Rehab Rutilahu di Kab. Bandung Barat Tahun 2018-2020

No	Kecamatan	Kondisi Awal Jumlah Rutilahu Sesuai Kondisi RPJMD (2018)	Realisasi Pemberian Bantuan / Rehab Rutilahu			Jumlah s.d Tahun 2020	Sisa s.d Tahun 2020
			2018	2019	2020		
1	Rongga	**1188**	276	20	110	406	782
2	Gununghalu	**1013**	114	125	30	269	744
3	Sindangkerta	**1324**	237	141	100	478	846
4	Cililin	**1102**	66	47	70	183	919
5	Cihampelas	**1915**	201	57	30	288	1,627
6	Cipongkor	**640**	101	94	30	225	415
7	Batujajar	**2480**	95	28	30	153	2,327

bappeltbangda

8	Saguling	**1868**	134	2	10	146	1,722
9	Cipatat	**928**	266	2	20	288	640
10	Padalarang	**848**	149	128	40	317	531
11	Ngamprah	**1805**	293	81	37	411	1,394
12	Parongpong	**1772**	109	16	30	155	1,617
13	Lembang	**1019**	82	21	34	137	882
14	Cisarua	**3131**	120	146	110	376	2,755
15	Cikalongwetan	**1264**	40	41	30	111	1,153
16	Cipeundeuy	**1542**	190	191	30	411	1,131
JUMLAH		**23,839**	**2,473**	**1,140**	**741**	**4,354**	**17,113**

Dengan realisasi program sebagai berikut:

Data Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu)
dan Realisasi Pemberian Bantuan / Rehab Rutilahu
di Kab. Bandung Barat Tahun 2018-2021

No	Kecamatan	Kondisi Awal Jumlah Rutilahu Sesuai Kondisi RPJMD (2018)	Realisasi Pemberian Bantuan / Rehab Rutilahu				Jumlah s.d Tahun 2021	Sisa s.d Tahun 2021
			2018	2019	2020	2021		
1	Rongga	**1188**	276	20	110	209	615	573
2	Gununghalu	**1013**	114	125	30	158	427	586
3	Sindangkerta	**1324**	237	141	100	153	631	693
4	Cililin	**1102**	66	47	70	237	420	682
5	Cihampelas	**1915**	201	57	30	30	318	1597
6	Cipongkor	**640**	101	94	30	61	286	354
7	Batujajar	**2480**	95	28	30	103	256	2224
8	Saguling	**1868**	134	2	10	90	236	1632
9	Cipatat	**928**	266	2	20	91	379	549
10	Padalarang	**848**	149	128	40	98	415	433

bappeltbangda

11	Ngamprah	**1805**	293	81	37	173	584	1221
12	Parongpong	**1772**	109	16	30	81	236	1536
13	Lembang	**1019**	82	21	34	132	269	750
14	Cisarua	**3131**	120	146	110	110	486	2645
15	Cikalongwetan	**1264**	40	41	30	0	111	1153
16	Cipeundeuy	**1542**	190	191	30	20	431	1111
JUMLAH		**23,839**	**2,473**	**1,140**	**741**	**1,746**	**6,100**	**17,739**

Tabel 4.27
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah layanan pemerintah KBB dalam memfasilitasi pembangunan rumah yang sehat dengan sanitasi yang baik sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Memuaskan	53	13.0	13.0	13.0
	Tidak Memuaskan	57	13.9	13.9	26.9
	Kurang Memuaskan	116	28.4	28.4	55.3
	Cukup Memuaskan	148	36.2	36.2	91.4
	Memuaskan	35	8.6	8.6	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kemudian kepuasan masyarakat dalam menilai kinerja pemerintah KBB dalam rumah dengan penyediaan sanitasi yang baik sebagaimana data ditampilkan dalam tabel 4.27 sebanyak 53 orang responden menjawab tidak memuaskan dan 57 orang menjawab tidak memuaskan. Sejumlah 116 orang responden atau setara dengan 28.4% menjawab kurang memuaskan dan **mayoritas responden menjawab cukup memuaskan sebanyak 148 orang atau setara dengan 36.2%** dan 35 orang responden menjawab memuaskan atau setara dengan 8.6%.

Menurut pendapat masyarakat terkait program 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.

bappeli

- 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.

bappelitbangda

KAWASAN KUMUH

Tabel 4.28 Data Jumlah dan Lokasi Kawasan Permukiman Kumuh

di Kab. Bandung Barat Tahun 2019 s/d 2021

No	Kecamatan	2019			2020			2021		
		Jumlah Kawasan Kumuh	Lokasi Desa	Jumlah Bangunan/Rumah	Jumlah Kawasan Kumuh	Lokasi Desa	Jumlah Bangunan/Rumah	Jumlah Kawasan Kumuh	Lokasi Desa	Jumlah Bangunan/Rumah
1	Rongga	4			-					
2	Gununghalu	6			-					
3	Sindangkerta	6			-					
4	Cililin	8			1			5	Cililin, Bongas	
5	Cihampelas	6			-			1	Cihampelas	
6	Cipongkor	8			-					
7	Batujajar	6			-					
8	Saguling	3			-					
9	Cipatat	3			-					
10	Padalarang	66			3			9	Ciburuy, Padalarang, Cempakamekar, Cimerang	
11	Ngamprah	14			3			6	Gadobangkong, Bojongkoneng, Sukatani, Pakuhaji, Tanimulya	
12	Parongpong	5			-			8	Cihanjuang, Cigugurgirang, Cihideung, Karyawangi	
13	Lembang	22			2			9	Lembang, Sukajaya, Jayagiri	
14	Cisarua	8			-					
15	Cikalongwetan	8			-					
16	Cipeundeuy	3			-					
Jumlah		**176**			8			**38**		

bappelitbangda

Tabel 4.29
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah layanan pemerintah KBB dalam pengelolaan sampah sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	4	1.0	1.0	1.0
	Sangat Tidak Memuaskan	37	9.0	9.0	10.0
	Tidak Memuaskan	113	27.6	2 7.6	37.7
	Kurang Memuaskan	126	30.8	30.8	68.5
	Cukup Memuaskan	87	21.3	21.3	89.7
	Memuaskan	42	10.3	10.3	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masyarakat KBB dalam menilai kinerja pemerintah dalam bidan layanan pengelolaan dan manajerial sampah sebagaimana bisa kita lihat dalam tabel 4.29 sebanyak 4 orang masyarakat menjawab tidak tahu atau tidak menjawab, 37 orang responden menjawab sangat tidak memuaskan dan 113 orang responden menjawab tidak memuaskan. **Mayoritas responden menjawab kurang memuaskan dengan jumlah 126 orang atau setara dengan 30.8%** dan cukup memuaskan sebanyak 87 orang serta 42 orang menjawab memuaskan atau setara dengan 10.3%.

Tabel 4.30
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Pemerintah KBB sudah memuaskan dalam menindak tegas masyarakat yang melakukan pembuangan sampah liar?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Memuaskan	49	12.0	12.0	12.0
	Tidak Memuaskan	199	48.7	48.7	60.6
	Kurang Memuaskan	112	27.4	27.4	88.0
	Cukup Memuaskan	32	7.8	7.8	95.8
	Memuaskan	17	4.2	4.2	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam menilai kinerja pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang membuang sampah sembarangan dan pembuangan sampah liar sebagaimana ditampilkan dalam tabel 4.30 sebanyak 49 orang menjawab sangat tidak memuaskan dan

mayoritas responden menjawab tidak memuaskan dengan jumlah 199 orang atau setara dengan 48.7%. Selain dari itu, 112 orang menjawab kurang memuaskan dan 32 orang menjawab cukup memuaskan, terdapat 12 oang yang menjawab memuaskan atau setara dengan 4.2%.

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.
- Sedangkan layanan persampahan pada masyarakat di wilayah dengan akses jalan dan pengelolaan lingkungan yang baik seperti perumahan dan claster sebagian besar sudah terlayani, dan masyarakat membayar iuran bulanan.

Di berbagai wilayah perkampungan masih ditemukan masyarakat yang membuang sampah sembarangan namun belum ada tindakan tegas baik dari pemerintah wilayah seperti RT/RW ataupun Desa serta pemerintahan dengan tingkat lebih tinggi. 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

bappelitbangda

Tabel 4.31

Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Pemerintah KBB sudah memuaskan dalam menindak masyarakat yang dianggap melanggar perijinan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Memuaskan	32	7.8	7.8	7.8
	Tidak Memuaskan	174	42.5	42.5	50.4
	Kurang Memuaskan	127	31.1	31.1	81.4
	Cukup Memuaskan	64	15.6	15.6	97.1
	Memuaskan	12	2.9	2.9	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kemudian kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam penindakan terhadap masyarakat yang melanggar aturan dan perijinan sebagaimana ditampilkan dalam tabel 4.31 sebanyak 32 orang menjawab sangat tidak memuaskan. **Mayoritas responden menjawab tidak memuaskan sebanyak 174 orang responden atau setara dengan 42.5%.** Selain dari itu, 127 orang responden menjawab kurang memuaskan, 64 orang responden menjawab cukup memuaskan dan 12 orang responden atau setara dengan 2.9% menjawab memuaskan.

husus 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.

Menurut data capaian laporan kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bandung Barat tahun 2021 yang berfokus pada Program Peningkatan Ketenteraman Dan Ketertiban Umum dengan indikator kinerja

bappelitbangda

adalah Persentase Penegakan Perda dan Perkada. Satpol PP KBB mengklaim telah berhasil mencapai target 97.91% realisasi. Dengan rincian sebagai berikut:

No	Penegakan Perda K3	Tanggal Pelaksanaan	Lokasi (Jalan/Kp./Desa/Kec)	Ket.
1	Penertiban PKL	1. 12 Januari 2021 2. 23 Februari 2021 3. 2 Maret 2021 4. 23 Maret 2021 5. 07 April 2021 6. 14 April 2021 7. 20 April 2021 8. 23 April 2021 9. 28 April 2021 10. 17 Mei 2021 11. 20 Mei 2021 12. 7 Juni 2021 13. 13 Juni 2021 14. 15 Juni 2021 15. 12 Juli 2021 16. 22 Juli 2021 17. 22 Juli 2021 18. 30 Agustus 2021 19. 15 September 2021 20. 4 November 2021 21. 04 November 2021 22. 06 November 2021 23. 07 November 2021	1. Desa Gadobangkong 2. Padalarang 3. Padalarang 4. Cipatat 5. Cihampelas 6. Lembang 7. Cipatat 8. Desa Mekarmukti 9. Desa Mekarmukti 10. Padalarang 11. Desa Mekarmukti 12. Padalarang 13. Padalarang 14. Ngamprah 15. Padalarang 16. Padalarang 17. Lembang 18. Padalarang 19. Saguling 20. Ngamprah 21. Padalarang 22. Padalarang 23. Padalarang	

bappelitbangda

No	Penegakan Perda K3	Tanggal Pelaksanaan	Lokasi (Jalan/Kp./Desa/Kec)	Ket.
2	Penertiban Warung Remang-Remang/Prostitusi	1. 17 September 2021 2. 18 September 2021 3. 09 Oktober 2021 4. 10 Oktober 2021 5. 18 Desember 2021 6. 19 Desember 2021	1. Lembang 2. Cipeundeuy 3. Cipatat 4. Cipatat 5. Cipatat 6. Cikalongwetan	

bappelitbangda

No	Penegakan Perda K3	Tanggal Pelaksanaan	Lokasi (Jalan/Kp./Desa/Kec)	Ket.
3	Penertiban Bangunan Tanpa IMB	1. 14 Januari 2021 2. 16 Maret 2021 3. 17 Maret 2021 4. 17 Maret 2021 5. 24 Maret 2021 6. 25 Maret 2021 7. 5 April 2021 8. 29 April 2021 9. 6 Mei 2021 10. 6 Mei 2021 11. 21 Mei 2021 12. 21 Juni 2021 13. 21 Juni 2021 14. 24 Juni 2021 15. 16 Juli 2021 16. 4 Agustus 2021 17. 10 Agustus 2021 18. 12 Agustus 2021 19. 20 Agustus 2021 20. 1 September 2021 21. 3 September 2021 22. 15 September 2021 23. 17 September 2021 24. 23 September 2021 25. 27 September 2021 26. 14 Oktober 2021 27. 9 Desember 2021 28. 22 Desember 2021 29. 02 Desember 2021 7. 24 Desember 2021	1. Parongpong 2. Batujajar 3. Sindangkerta 4. Sindangkerta 5. – 6. Lembang 7. Desa Sumur Bandung 8. Batujajar 9. Padalarang 10. Batujajar 11. Cipatat 12. Wilayah KBB 13. Wilayah KBB 14. Cisarua 15. – 16. Sindangkerta 17. Parongpong 18. Saguling 19. Padalarang 20. Parongpong 21. Lembang 22. Saguling 23. Parongpong 24. Villa Teratai Cikole 25. Parongpong 26. Lembang 27. Cipongkor 28. Cisarua 29. Padalarang 7. Lembang	
4	Penertiban Gepeng/Anak Jalanan	1. 21 Desember 2021 2. 23 Desember 2021 3. 27 Desember 2021 4. 28 Desember 2021	1. Padalarang 2. Padalarang 3. Padalarang 4. Padalarang	

bappelitbangda

5	Penertiban Reklame/Spanduk	1. 25 Maret 2021 2. 28 Maret 2021 3. 02 September 2021 4. 04 September 2021 5. 06 September 2021 6. 08 September 2021 7. 09 September 2021 8. 10 September 2021 9. 12 September 2021 10. 14 September 2021 11. 16 September 2021 12. 18 September 2021 13. 11 Oktober 2021 14. 12 Oktober 2021 15. 13 Oktober 2021 16. 14 Oktober 2021 17. 15 Oktober 2021 18. 18 Oktober 2021 19. 19 Oktober 2021 20. 20 Oktober 2021 21. 21 Oktober 2021 22. 22 Oktober 2021 23. 25 Oktober 2021 24. 26 Oktober 2021	1. Lembang 2. Lembang 3. Padalarang 4. Ngamprah 5. Cisarua 6. Parongpong 7. Lembang 8. Lembang 9. Batujajar 10. Padalarang 11. Ngamprah 12. Cisarua 13. Padalarang 14. Cisarua 15. Ngamprah 16. Lembang 17. Padalarang 18. Ngamprah 19. Lembang 20. Padalarang 21. Ngamprah 22. Lembang 23. Parongpong 24. Lembang 25. Padalarang 26. Ngamprah 27. Cisarua 28. Ngampra 29. Parongpong 30. Lembang	

bappelitbangda

No	Penegakan Perda K3	Tanggal Pelaksanaan	Lokasi (Jalan/Kp./Desa/Kec)	Ket.
		25. 27 Oktober 2021 26. 28 Oktober 2021 27. 29 Oktober 2021 28. 01 November 2021 29. 01 November 2021 30. 01 November 2021 31. 02 November 2021 32. 01 Desember 2021 33. 02 Desember 2021	31. Padalarang 32. Padalarang 33. Lembang	

Penertiban dan penindakan pelanggaran aturan tidak hanya menjadi kegiatan rutin yang dijalankan setiap waktu atau dengan jadwal tertentu melainkan juga harus diikuti oleh sanksi yang tegas dan terukur. Dengan demikian operasi penertiban tidak hanya menjadi kegiatan rutin tetapi memiliki efek jera dan daya cegah terhadap terjadinya pelanggaran berikutnya.

Tabel 4.32
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Pemerintah KBB sudah memuaskan dalam menangani masyarakat yang menyalahgunakan fasilitas umum?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Memuaskan	31	7.6	7.6	7.6
	Tidak Memuaskan	155	37.9	37.9	45.5
	Kurang Memuaskan	124	30.3	30.3	75.8
	Cukup Memuaskan	84	20.5	20.5	96.3
	Memuaskan	15	3.7	3.7	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

b-penelitbangda

Respon masyarakat KBB dalam menilai kinerja pemerintah KBB dalam menangani dan menindak masyarakat yang menyalahgunakan fasilitas umum sebagaimana bisa kita lihat dalam tabel 4.32 sebanyak 31 orang menjawab sangat tidak memuaskan. **Mayoritas responden berpendapat tidak memuaskan dengan jumlah 155 orang atau setara dengan 37.9%.** Selain dari itu, 124 orang responden menjawab kurang memuaskan dan 84 orang responden menjawab cukup memuaskan. Sebanyak 15 orang menjawab memuaskan atau setara dengan 3.7%.

Tabel 4.33

Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kemampuan Pemerintah KBB dalam menekan konflik sosial yang mengganggu ketentraman dan ketertiban umum, sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Memuaskan	12	2.9	2.9	2.9
	Tidak Memuaskan	33	8.1	8.1	11.0
	Kurang Memuaskan	99	24.2	24.2	35.2
	Cukup Memuaskan	167	40.8	40.8	76.0
	Memuaskan	84	20.5	20.5	96.6
	Sangat Memuaskan	14	3.4	3.4	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kemudian kepuasan masyarakat KBB dalam menilai kinerja pemerintah dalam menekan konflik yang mengganggu ketentraman dan ketertiban umum sebagaimana bisa kita lihat dalam tabel 4.33 sebanyak 12 orang responden menjawab sangat tidak memuaskan, 33 orang responden menjawab tidak memuaskan dan 99 orang responden atau setara dengan 24.2% menjawab kurang memuaskan. Selain dari itu, **mayoritas responden menjawab cukup memuaskan dengan presentase 40.8% atau setara dengan 167 orang**. 84 orang responden menjawab memuaskan atau setara dengan 20.5% dan 14 orang menjawab sangat memuaskan.

Menurut responden berbagai penyebab dan kondisi pelanggaran ketertiban umum disebabkan beberapa fator 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.

Tabel 4.34
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah ketersediaan infrastruktur dan kekuatan jaringan internet di KBB, sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Memuaskan	12	2.9	2.9	2.9
	Tidak Memuaskan	46	11.2	11.2	14.2
	Kurang Memuaskan	149	36.4	36.4	50.6
	Cukup Memuaskan	116	28.4	28.4	79.0
	Memuaskan	75	18.3	18.3	97.3
	Sangat Memuaskan	11	2.7	2.7	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam menilai kinerja pemerintah KBB dalam menyediakan infrastruktur dan jaringan internet sebagaimana bisa kita lihat dalam tabel 4.34 sebanyak 12 orang menjawab sangat tidak memuaskan, 46 orang menjawab tidak memuaskan dan **mayoritas responden menjawab kurang memuaskan sebanyak 149 orang atau setara dengan 36.4%.** selain dari itu, 116 orang responden menjawab cukup memuaskan atau setara dengan 28.4%. terdapat 75 orang responden yang menjawab memuaskan dan 11 orang responden menjawab sangat memuaskan.

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.

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.

Tabel 4.35
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kinerja pemerintah KBB dalam penanganan keluhan dan laporan pengaduan masyarakat, sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Memuaskan	34	8.3	8.3	8.3
	Tidak Memuaskan	105	25.7	25.7	34.0
	Kurang Memuaskan	168	41.1	41.1	75.1
	Cukup Memuaskan	83	20.3	20.3	95.4
	Memuaskan	19	4.6	4.6	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kemudian kepuasan masyarakat KBB dalam menilai kinerja pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam menangani keluhan dan pengaduan masyarakat sebagaimana ditampilkan dalam tabel 4.35 terdapat 34 orang yang menjawab sangat tidak memuaskan dan 105 orang menjawab tidak memuaskan. **Mayoritas responden menjawab kurang memuaskan dengan presentase sebanyak 41.1% atau sejumlah 168 orang responden**. Selain dari itu, 83 orang menjawab cukup memuaskan dan 19 orang responden menjawab memuaskan.

Tabel 4.36

Menurut bapak/ibu/saudara, apakah update kinerja dan layanan informasi pada website pemerintah KBB, sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Memuaskan	64	15.6	15.6	15.6
	Tidak Memuaskan	86	21.0	21.0	36.7
	Kurang Memuaskan	131	32.0	32.0	68.7
	Cukup Memuaskan	100	24.4	24.4	93.2
	Memuaskan	28	6.8	6.8	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masyarakat KBB dalam menilai kinerja pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam perihal melakukan update kinerja dan layanan informasi publik pada website pemerintah sebagaimana terdapat dalam data di tabel 4.36 terdapat 64 orang responden menjawab sangat tidak memuaskan, 86 orang responden menjawab tidak memuaskan. **Mayoritas responden menjawab kurang memuaskan dengan presentase sebanyak 32% atau sejumlah 131 orang.** Selain dari itu, terdapat 100 orang responden yang menjawab cukup memuaskan dan 28 orang responden atau setara dengan 6.8% menjawab memuaskan.

Di era keterbukaan informasi dan revolusi industri 4.0 Masyarakat menuntut 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

bappelitbangda

ke dinas terkait mengenai perilaku pengusaha pabrik yang berada di Kecamatan Cikalong Wetan tidak membayar hak pekerja, namun aduan tersebut malah berujung pada pemecatan sepihak.

Tabel 4.37
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah pembangunan yang dilaksanakan pemerintah KBB sudah memuaskan karena sesuai kebutuhan masyarakat?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Memuaskan	9	2.2	2.2	2.2
	Tidak Memuaskan	166	40.6	40.6	42.8
	Kurang Memuaskan	156	38.1	38.1	80.9
	Cukup Memuaskan	47	11.5	11.5	92.4
	Memuaskan	31	7.6	7.6	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Bandung Barat apakah pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah KBB sudah sesuai kebutuhan masyarakat atau belum sebagaimana ditampilkan dalam data di tabel 4.37 sebanyak 9 orang responden atau setara dengan 2.2% menjawab sangat tidak memuaskan. **Mayoritas responden menjawab tidak memuaskan yaitu sebanyak 166 orang atau setara dengan 40.6% dan 156 orang responden atau 38.1% menjawab kurang memuaskan.** Selain dari itu, terdapat 31 orang responden menjawab memuaskan dengan presentase 7.6%.

Tabel 4.38
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kinerja pemerintah KBB dalam hal perencanaan tata ruang, sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Memuaskan	16	3.9	3.9	3.9
	Tidak Memuaskan	153	37.4	37.4	41.3
	Kurang Memuaskan	148	36.2	36.2	77.5
	Cukup Memuaskan	67	16.4	16.4	93.9
	Memuaskan	25	6.1	6.1	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kemudian, kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat terhadap kinerja pemerintahan KBB dalam bidang perencanaan tata ruang wilayah KBB

sebagaimana ditampilkan dalam data di tabel 4.38 sebanyak 16 orang menjawab sangat tidak memuaskan atau setara dengan 3.9%. **Mayoritas responden menjawab tidak memuaskan dengan jumlah 153 orang atau setara dengan 37.4% dan 148 orang menjawab kurang memuaskan sejumlah 148 orang atau setara dengan 36.2%.** Selain dari itu, terdapat 67 orang responden yang menjawab cukup memuaskan atau setara dengan 16.4% dan 25 orang responden yang menjawab memuaskan atau setara dengan 6.1%.

Tabel 4.39
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kinerja pemerintah KBB dalam hal pemanfaatan tata ruang, sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	3	.7	.7	.7
	Sangat Tidak Memuaskan	48	11.7	11.7	12.5
	Tidak Memuaskan	91	22.2	22.2	34.7
	Kurang Memuaskan	165	40.3	40.3	75.1
	Cukup Memuaskan	65	15.9	15.9	91.0
	Memuaskan	37	9.0	9.0	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masrakat KBB dalam menilai kinerja pemerintah KBB dalam bidang pemanfaatan ruang sebagaimana terdapat dalam data yang ditampilkan dalam tabel 4.39 terdapat 3 orang responden yang menjawab tidak tahu atau tidak menjawab, kemudian 48 orang responden menjawab sangat tidak memuaskan dan 91 orang responden menjawab tidak memuaskan. **Mayoritas responden menjawab kurang memuaskan dengan jumlah 165 orang responden atau setara dengan 40.3%.** Selain dari itu, terdapat 65 orang responden yang menjawab cukup memuaskan dan 37 orang menjawab memuaskan.

Tabel 4.40
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kinerja pemerintah KBB dalam hal pengendalian tata ruang, sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	33	8.1	8.1	8.1
	Sangat Tidak Memuaskan	17	4.2	4.2	12.2

bappeliti.a

	Tidak Memuaskan	159	38.9	38.9	51.1
	Kurang Memuaskan	92	22.5	22.5	73.6
	Cukup Memuaskan	85	20.8	20.8	94.4
	Memuaskan	23	5.6	5.6	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kemudian kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam bidang pengendalian tata ruang sebagaimana ditampilkan di tabel 4.40 terdapat 33 orang menjawab tidak tahu atau tidak menjawab, 17 orang menjawab sangat tidak memuaskan. **Mayortas responden menjawab tidak memuaskan dengan jumlah 159 orang atau setara dengan 38.9%.** Selain dari itu, terdapat 92 orang responden yang menjawab kurang memuaskan dan 85 orang responden menjawab cukup memuaskan. Terdapat 23 orang responden atau setara dengan 5.6% yang menjawab sudah memuaskan.

4.4. Bidang Layanan Administrasi dan Pendidikan

Objek kedua dalam penelitian ini adalah bidang layanan administrasi dan pendidikan, Berikut adalah hasil pengelohan data jawaban responden terhadap pertanyaan di bidang layanan administrasi dan pendidikan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.41
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah keramahan/kecepatan respon aparat dalam memberikan layanan administrasi kependudukan di KBB sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	13	3.2	3.2	3.2
	Sangat Tidak Memuaskan	26	6.4	6.4	9.5
	Tidak Memuaskan	45	11.0	11.0	20.5
	Kurang Memuaskan	89	21.8	21.8	42.3
	Cukup Memuaskan	128	31.3	31.3	73.6
	Memuaskan	108	26.4	26.4	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan Masyarakat KBB dalam menilai kinerja pemerintah KBB dalam merespon dan memberikan pelayanan adminitrasi kependudukan sebagaimana ditampilkan dalam tabel 4.41 terdapat 13 orang menjawab tidak tahu atau tidak

menjawab, 26 orang menjawab sangat tidak memuaskan, 45 orang responden menjawab tidak memuaskan dan 89 orang menjawab kurang memuaskan. **Mayoritas responden menjawab cukup memuaskan dengan presentase sebesar 31.3% atau sebanyak 128 orang dan yang menjawab memuaskan sebanyak 108 orang atau setara dengan 26.4%.**

Tabel 4.42
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kualitas alat perekaman/pencetakan KTP atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	28	6.8	6.8	6.8
	Sangat Tidak Memuaskan	26	6.4	6.4	13.2
	Tidak Memuaskan	51	12.5	12.5	25.7
	Kurang Memuaskan	96	23.5	23.5	49.1
	Cukup Memuaskan	146	35.7	35.7	84.8
	Memuaskan	62	15.2	15.2	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam menilai kualitas alat perekaman/percetakan KTP atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan daministrasi kependudukan dan pencatatan sipil sebagaimana ditampilkan dalam tabel 4.42 terdapat 28 orang responden atau setara dengan 6.8% menjawab tidak tahu atau tidak menjawab, 26 orang responden setara dengan 6.4% menjawab sangat tidak memuaskan dan 51 orang responden menjawab tidak memuaskan atau setara dengan 12.5%. Selain dari itu, terdapat 96 orang responden menjawab kurang memuaskan atau setara dengan 23.5%. **Mayoritas responden menjawab cukup memuaskan dengan presentase 35.7% atau sejumlah 146 orang**. Kemudian terdapat 62 orang responden menjawab memuaskan dengan presentase sejumlah 15.2%.

bappelitbangda

Tabel 4.43

Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kinerja Pemerintah KBB dalam memberikan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (E-KTP, akta kelahiran, layanan dokumen perpindahan penduduk, dll)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	15	3.7	3.7	3.7
	Sangat Tidak Memuaskan	26	6.4	6.4	10.0
	Tidak Memuaskan	81	19.8	19.8	29.8
	Kurang Memuaskan	94	23.0	23.0	52.8
	Cukup Memuaskan	119	29.1	29.1	81.9
	Memuaskan	74	18.1	18.1	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kemudian kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam menilai kinerja Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (E-KTP, akta kelahiran, layanan dokumen perpindahan penduduk, dll) sebagaimana ditampilkan dalam tabel 4.43 terdapat 15 orang responden menjawab tidak tahu atau tidak menjawab. Sebanyak 26 orang responden atau setara dengan 6.4% menjawab sangat tidak memuaskan dan 81 orang responden menjawab tidak memuaskan, 94 orang responden menjawab kurang memuaskan**. Mayoritas responden menjawab cukup memuaskan dengan presentase 119 orang (29.1%).** Selain dari itu terdapat 74 orang responden yang menjawab memuaskan, atau setara dengan 18.1%.

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 masyarakat kurang memadai, ataupun sistem yang dibangun Dinas Kependudukan

bappelitbangda

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".

Menurut data dari Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, pada tahun 2021 jumlah layanan dan kinerja yang berhasil dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.44

Capaian sasaran pelayanan publik administrasi kependudukan.

Indikator Kinerja	**Capaian 2021**		
	Target	**Realisasi**	**%**
Persentase Penduduk Memiliki KTP-EL	92	98	107
Persentase Kepala Keluarga Yang Memiliki Kartu Keluarga	81	40	49
Persentase Anak Ber KIA	20	30	150
Persentase Penduduk Ber Akta Kelahiran	34	32	94
Persentase Penduduk Ber Akta Kelahiran 0 - 18 Tahun	94	96	102
Persentase Penerbitan Akta Kematian	30	30	100
Persentase Lembaga yang Memanfaatkan Data Kependudukan	20	36	180
Profil Kependudukan yang Terselesaikan	1	1	100

Capaian kinerja ini sejalan dengan kepuasan masyarakat dalam bidang pencatatan sipil dan administrasi kependudukan. Adapaun faktor yang menjadi tantangan dan hambatan adalah faktor-faktor teknis seperti lamanya proses layanan dan ketersediaan kartu dalam proses percetakan KTP. Faktor-faktor

bappelitbangda

teknis inilah yang menyebabkan proses pelayanan administrasi sedikit terhambat sehingga mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Tabel 4.45
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah layanan perijinan oleh Pemerintah KBB sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Memuaskan	22	5.4	5.4	5.4
	Tidak Memuaskan	74	18.1	18.1	23.5
	Kurang Memuaskan	71	17.4	17.4	40.8
	Cukup Memuaskan	138	33.7	33.7	74.6
	Memuaskan	104	25.4	25.4	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam menilai kinerja pemerintah KBB dalam bidang layanan perizinan sebagaimana ditampilkan dalam tabel 4.45 terdapat 22 orang responden yang menjawab sangat tidak memuaskan, 74 orang responden menjawab tidak memuaskan dan 71 orang responden menjawab kurang memuaskan. Mayoritas responden menjawab cukup memuaskan dengan presentase 33.7% atau sejumlah 138 orang responden. Selain dari itu, terdapat 104 orang responden yang menyatakan memuaskan atau setara dengan 25.4%.

Tabel 4.46
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah aksesibilitas fasilitas pendidikan dasar (SD dan SMP) mudah dijangkau masyarakat?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Memuaskan	14	3.4	3.4	3.4
	Tidak Memuaskan	97	23.7	23.7	27.1
	Kurang Memuaskan	81	19.8	19.8	46.9
	Cukup Memuaskan	101	24.7	24.7	71.6
	Memuaskan	93	22.7	22.7	94.4
	Sangat Memuaskan	23	5.6	5.6	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kemudian kepuasan masyarakat KBB dalam menilai kinerja pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam aksesibilitas fasilitas pendidikan dasar SD dan SMP Sebagaimana bisa kita lihat dalam tabel 4.46 terdapat 14 orang menjawab

sangat tidak memuaskan, 97 orang responden menjawab tidak memuaskan, 81 orang menjawab kurang memuaskan dan **mayoritas menjawab cukup memuaskan sejumlah 101 responden**. Selain dari itu, 93 menjawab memuaskan dan 23 sangat memuaskan.

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
3. Masyarakat tetap bisa mengakses sekolah negeri (SD dan SMP), meskipun jauh tapi tidak terhambat oleh sistem Zonasi
4. 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

Tabel 4.47
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah mutu guru pendidikan dasar (SD) di Kabupaten Bandung Barat sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Memuaskan	10	2.4	2.4	2.4
	Tidak Memuaskan	87	21.3	21.3	23.7
	Kurang Memuaskan	52	12.7	12.7	36.4
	Cukup Memuaskan	132	32.3	32.3	68.7
	Memuaskan	97	23.7	23.7	92.4
	Sangat Memuaskan	31	7.6	7.6	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam menilai kinerja dan mutu guru pendidikan dasar SD di Kabupaten Bandung barat sebagaimana datanya ditampilkan di tabel 4.47 di atas terdapat 10 orang responden menjawab sangat tidak memuaskan atau setara dengan 2.4%, 87 orang responden menjawab tidak memuaskan atau setara dengan 21.3%. Kemudian terdapat 52 orang responden menjawab kurang memuaskan atau setara dengan 12.7%.

Mayoritas responden menjawab cukup memuaskan dengan presentase 32.3% atau sejumlah 132 orang responden. 97 orang responden menjawab memuakan atau setara dengan 23.7% dan yang menjawab sangat memuaskan 31 orang atau setara dengan 7.6%.

Tabel 4.48
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah mutu guru pendidikan dasar (SMP) di Kabupaten Bandung Barat sudah memuaskan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	9	2.2	2.2	2.2
	Sangat Tidak Memuaskan	10	2.4	2.4	4.6
	Tidak Memuaskan	64	15.6	15.6	20.3
	Kurang Memuaskan	81	19.8	19.8	40.1
	Cukup Memuaskan	147	35.9	35.9	76.0
	Memuaskan	61	14.9	14.9	91.0
	Sangat Memuaskan	37	9.0	9.0	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kemudian kepuasan masyarakat KBB terhadap mutu guru SMP di Kabupaten Bandung Barat sebagaimana tabel di atas terdapat 9 orang responden setara dengan 2.2 % menjawab tidak tahu atau tidak menjawab, 10 orang setara dengan 2.4% menjawab sangat tidak memuaskan, 64 responden atau setara dengan 15.6% menjawab tidak memuaskan dan 81 orang atau setara dengan 19.8% menjawab kurang memuaskan. **Mayoritas menjawab cukup memuaskan sebanyak 147 orang (35.9%) dan 61 orang menjawab memuaskan dan 37 orang menjawab sangat memuaskan**.

Tabel 4.49 Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kualitas bangunan sekolah (SD) dan sarana lainnya sudah memuaskan dalam menunjang kegiatan pendidikan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tahu/Tidak menjawab	19	4.6	4.6	4.6
	Sangat Tidak Memuaskan	18	4.4	4.4	9.0
	Tidak Memuaskan	139	34.0	34.0	43.0
	Kurang Memuaskan	114	27.9	27.9	70.9
	Cukup Memuaskan	83	20.3	20.3	91.2
	Memuaskan	36	8.8	8.8	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kepuasan masyarakat KBB dalam menilai kinerja pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam menyediakan bangunan dan saran lainnya untuk sekolah

SD yang berkualitas sebagaimana ditampilkan dalam data di tabel 4.49 di atas terdapat 19 orang responden yang menjawab tidak tahu/tidak menjawab. 18 orang responden atau setara dengan 4.4% menjawab sangat tidak memuaskan. **Mayoritas responden menjawab tidak memuaskan dengan jumlah presentase sebanyak 34% atau sebanyak 139 orang dan 114 orang menjawab kurang memuaskan atau setara dengan 27.9%.** Selain dari itu, terdapat 83 orang menjawab cukup memuaskan dan 36 orang menjawab memuaskan atau setara dengan 8.8%.

Tabel 4.50
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kualitas bangunan sekolah (SMP) dan sarana lainnya sudah memuaskan dalam menunjang kegiatan pendidikan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Memuaskan	10	2.4	2.4	2.4
	Tidak Memuaskan	80	19.6	19.6	22.0
	Kurang Memuaskan	94	23.0	23.0	45.0
	Cukup Memuaskan	143	35.0	35.0	80.0
	Memuaskan	64	15.6	15.6	95.6
	Sangat Memuaskan	18	4.4	4.4	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Kemudian kepuasan masyarakat KBB dalam menilai kinerja pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam menyediakan bangunan dan saran lainnya untuk sekolah SMP yang berkualitas sebagaimana ditampilkan dalam data di tabel 4.50 terdapat 10 orang responden menjawab sangat tidak memuaskan atau setara dengan 2.4%, 80 orang responden menjawab tidak memuaskan setara dengan 19.6% dan 94 orang responden menjawab kurang memuaskan atau setara dengan 23%. Mayoritas responden menjawab cukup memuaskan dengan presentase sebanyak 35% atau sejumlah 143 orang responden. Selain dari itu, terdapat 64 orang responden atau setara dengan 15.6% menjawab memuaskan dan 18 orang responden yang setara dengan 4.4% menjawab kinerja pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam menyediakan bangunan dan saran lainnya untuk sekolah SMP yang berkualitas sangat memuaskan.

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

- Masyarakat menilai bangunan sekolah kondisinya banyak yang bagus

bappelitbangda

- 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

Tabel 4.51
Apakah bapak/ibu/saudara, bersedia jika anggota keluarganya melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (SMA/Paket C/PT)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Bersedia	5	1.2	1.2	1.2
	Cukup Bersedia	61	14.9	14.9	16.1
	Bersedia	187	45.7	45.7	61.9
	Sangat Bersedia	156	38.1	38.1	100.0
	Total	409	100.0	100.0	

Tabel di atas memperlihatkan kesediaan masyarakat KBB untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi. **Mayoritas responden menjawab bersedia dengan presentase sebanyak 187 orang atau 45.7% dan 156 orang 38.1% menjawab sangat bersedia.** Selain dari itu, hanya 5 orang yang menyatakan tidak bersedia dan 61 orang menyatakan cukup bersedia.

Tabel 4.52
Tabel Faktor yang paling menghambat, bagi anggota keluarga bapak/ibu/saudara untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang jenjang yang lebih tinggi (SMA/Paket C/PT)?

	Jumlah	%
Biaya yang tidak terjangkau	189	46.21
Lokasi pendidikan terlalu jauh	83	20.29
Lebih mengutamakan bekerja membantu orang tua	71	17.36
Anak tidak bersedia melanjutkan pendidikan	66	16.14
Sekolah lanjut tidak penting	0	0.00
Lainya	0	0.00
Total	409	100.00

Tabel di atas menampilkan jawaban perihal kesulitan atau kendala yang dihadapi ketika mau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. **Mayoritas responden menjawab faktor biaya sebanyak 189 orang responden 46.21% dan faktor lokasi yang terlalu jauh sebanyak 83 orang atau setara dengan 20.29%.** terdapat 71 orang responden menjawab lebih utama membantu orang tua, faktor ini juga berkaitan dengan faktor kemampuan ekonomi keluarga. Dan terdapat 66 orang responden yang menjawab faktor hambatannya adalah keinginan belajar dari anak yang cukup rendah.

Terdapat 5 (Lima) 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.
- 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.

Menurut data capaian kinerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat tahun 2021 adalah sebagai berikut:

bappelitbangda

Tabel 4.53
Program Pembangunan Daerah Kabupaten Bandung Barat Bidang Pendidikan Tahun 2021

Indikator Kinerja Program (Outcome)	Indikator Kinerja (RPJMD)	Satuan (RPJMD)	Capaian Kinerja Program dan Kerangka Pendanaan				
			Tahun 2021				
			Target (RPJMD)	Target (Renstra)	2021 (RPJMD)	Realisasi 2021 (Renstra)	Realisasi Kinerja Desember 2021
Misi 1 : Meningkatkan cakupan dan kualitas layanan pendidikan, kesehatan dan pelayanan dasar bagi masyarakat luas lainnya dalam rangka membangun sumber daya manusia yang berkualitas							
Tujuan 1.1 Peningkatan pelayanan pendidikan yang berkualitas, merata dan dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat							
Sasaran 1.1.1 Meningkatnya kualitas layanan pendidikan							
IKS 1.1.1.a Indeks Pendidikan			**71,28**		**376,674,503,468**		
Program Pengelolaan Pendidikan	APK PAUD	%	63%	63.01%	362,515,594,860	67.46%	118,347,136,453
	APK SD	%	101%	101.37%		99.66%	
	APK SMP	%	99%	99.20%		93.41%	
	APM SD	%	90%	90.05%		90,23%	
	APM SMP	%	98%	97.78%		74,45%	
	Angka Melanjutkan (AM) dari SD/MI ke SMP/MTs	%	94%	93.59%		99,86%	
	Angka Melanjutkan (AM) dari SMP/MTs ke SMA/MA	%	83%	82.63%		83.47%	
	Jumlah Lembaga PKBM, Kursus, dan Pelatihan yang berizin	%	10%	10.43%			
Program Pengembangan Kurikulum	Persentase pemenuhan kurikulum	%	100%	100.00%	726,752,000	90.02%	654,198,804
Program Pendidik Dan Tenaga Kependidikan	Persentase Pemenuhan Kebutuhan Kualitas dan Kuantitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan	%	95%	95.20%	12,772,652,000	98.81%	12,620,741,000
Program Pengendalian Perizinan Pendidikan	Persentase pelaksanaan pendidikan yang sesuai dengan ketentuan perizinan satuan Pendidikan Dasar, PAUD, dan Nonformal	%	100%	100.00%	-		-

bappelitbangda

BAB V
REKOMENDASI DAN SARAN

5.1.Reformasi Paradigma Kerja dan Pelayanan Publik

Sebagai upaya meningkatkan kapasitas dan kualitas pelayanan publik diperlukan upaya perubahan paradigma kerja sehingga apparat pemerintahan mampu menjawab tantangan dan hambatan sesuai dengan perkembangan yang ada. Dalam konteks ini, sebagai grand theory kita bisa memakai paradigm *New Public Management, Middle Theory* kita memakai teori *Agile Governance* dan *Applied Theori* kita menggunakan pendekatan *Pentahelix.*

5.1.1. New Public Management

Administrasi publik 'Weber' yang birokratis, diperlukan untuk modernisasi dan stabilitasi pada masa pasca kemerdekaan di Asia Selatan dan Sub- Sahara Afrika atau tahun 1950 sampai dengan 1960-an, dan telah digantikan oleh paradigma lain seperti desentralisasi, *New Public Management* (NPM), dan reformasi "Bottom-up".[6] Birokrasi Weberian, dengan hubungan hierarki yang diformalkan secara ketat antara atasan dengan bawahan dan kepatuhan terhadap aturan tertulis, menurut NPM, tidak dapat menyelenggarakan negara modern secara efektif dalam menyediakan layanan yang efisien dengan cara yang responsif dan bertanggung jawab.[7] NPM kemudian menjadi paradigma global yang menggantikan model administrasi publik tradisional. Perlunya transformasi birokrasi adalah bahwa paradigma pelayanan publik telah bergeser dari model administrasi publik tradisional (*old public administratiton*) ke model manajemen publik yang baru (*new public management*) dan konsep terakhir telah menuju model pelayanan publik baru (*new public service*).[8]

Namun demikian, mengadopsi praktik yang dikembangkan di sektor swasta dan menerapkannya di sektor publik menuai kritik karena mengaburkan perbedaan antara sektor publik dan swasta. NPM gagal memenuhi tujuannya untuk menghasilkan pemerintah yang bekerja lebih baik dengan biaya lebih

[6] Lihat kritik Baimyrzaeva, 2012b; McCourt, 2018
[7] Clegg, S. (1990). *Modern organizations:Organization studies in the postmodern world*: Sage.
[8] Mamun, H. A. R., Islam, M. T., & Islam, Z. (2021). Personnel management in Bangladesh: from old public administration to new public management. *Asian J. Soc. Sci. Leg. Stud*, *3*(4), 139-146.

bappelitbangda

rendah,[9] karena tidak mengapresiasi konteks di mana NPM beroperasi yaitu wilayah administrasi politik.[10]

Kelemahan utama NPM adalah hanya melihat pohon managerial di dalam hutan politik, konstitusional dan pemerintahan,[11] sementara reformasi administrasi publik bukan hanya mengenai permasalahan manajemen operasi, biaya dan respons jangka pendek, namun lebih kepada isu-isu yang bersifat konstitusional, karena mempengaruhi fondasi kehidupan politik dan kapasitas negara.[12] Sehingga dalam iklim reformasi dalam administrasi publik terkini, terdapat tuntutan untuk mencari alternatif selain NPM.

Pada Tahun 2004, Christopher Pollitt dan Geert Bouckaert memperkenalkan teori "Neo-Weberian State" (NWS) ke dalam diskusi internasional tentang reformasi manajemen publik. NWS menggarisbawahi pentingnya negara, yang bersifat konstitutif, sebagai tempat di mana politik demokratis berlangsung, dan birokrasi sebagai bentuk atau mekanisme politik administrasi inti.[13]

Mengenai reformasi tata kelola, Pollitt dan Bouckaert membagi negara-negara ke dalam *the "maintainers*", the "*modernizers*", dan the "*marketizers*", dengan dua kelompok inti yaitu Anglo American *NPM marketizers* dan *the continental European modernizers*.[14] Model reformasi Eropa kontinental inilah yang diklasifikasikan oleh Pollitt dan Bouckaert sebagai "NWS". NWS mengikuti konsep birokrasi Weber sebagai upaya untuk membuat birokrasi tradisional Weber menjadi lebih profesional, efisien, dan responsif kepada warga negara dengan tambahan elemen baru.

Tambahan elemen baru tersebut adalah pertama, peralihan dari orientasi internal pada aturan birokrasi menuju orientasi eksternal pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan warga melalui penciptaan budaya profesional terhadap kualitas dan layanan; kedua, melengkapi peran demokrasi perwakilan dengan

[9] Hood, Christopher, and Ruth Dixon. *A government that worked better and cost less?: Evaluating three decades of reform and change in UK central Government*. OUP Oxford, 2015.
[10] Du Gay, P. (2000). In praise of bureaucracy: Weber-organization-ethics. *In Praise of Bureaucracy*, 1-176.
[11] Byrkjeflot, H., Gay, P. D., & Greve, C. (2018). What is the 'Neo-Weberian State'as a regime of public administration?. In *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe* (pp. 991-1009). Palgrave Macmillan, London.
[12] Dunleavy, P., & Hood, C. (1994). From old public administration to new public management. *Public money & management*, *14*(3), 9-16.
[13] Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2004). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. New York: Oxford University Press.
[14] Ibid

bappelitbangda

serangkaian perangkat untuk konsultasi dengan, dan representasi langsung dari pendapat warga negara; ketiga, modernisasi undang-undang yang relevan untuk mendorong orientasi yang lebih besar pada pencapaian hasil daripada sekadar ketaatan pada prosedur melalui pergeseran keseimbangan dari pengendalian *ex-ante* ke *ex-post*; serta keempat, profesionalisasi layanan publik agar birokrat tidak hanya menjadi ahli dalam peraturan yang relevan dengan bidang kegiatannya, tetapi juga seorang manajer profesional yang berorientasi untuk memenuhi kebutuhan warga negara[15] Dalam NWS, hal-hal yang penting dari birokrasi tetap menjadi landasan administrasi publik dengan beberapa modernisasi.

Salah satu upaya melakukan modernisasi terhadap birokrasi Weberian, di bidang organisasi, adalah melalui penyederhanaan struktur dan proses birokrasi dengan "*to abolish steep hierarchies*" atau "*dismantling of levels of hierarchy*".[16] NPM memberi kritik terhadap birokrasi Weberian, salah satunya adalah bahwa birokrasi tradisional yang hierarkis dan terpusat, yang dirancang pada tahun 1930-an atau 1940-an, tidak berfungsi dengan baik dalam masyarakat dan ekonomi yang cepat berubah, kaya informasi, dan intensif pengetahuan pada tahun 1990-an.[17] Dengan tambahan elemen baru, birokras tradisional bergaya Weberian sekarang dapat bergerak, tanpa kerugian yang signifikan, ke jenis organisasi baru yang modern dan memperbaiki semua kekurangan di masa lalu. Terhadap birokrasi Indonesia, yang menurut Turner et al.[18] masih dominan dengan kombinasi antara karakteristik "*Old Public Administration* dan *Patronage*". Terdapat bukti "jejak NWS" dalam upaya yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia untuk memodernisasi birokrasi rasional Weberian bercorak patrimonial yang ada sekarang dan penyederhanaan birokrasi menjadi hanya dua level eselon perlu dilakukan.[19]

Selain karena karakteristik yang terlalu birokratis sudah tidak sejalan dengan paradigma administrasi publik dan periode reformasi tata kelola sektor

[15] Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). *Public Management Reform: A Comparative Analysis—New PublicManagement, Governance, and the Neo-Weberian State* (Third ed.). New York: Oxford University Press.

[16] Kuhlmann, S., Bogumil, J., & Grohs, S. (2008). Evaluating AdministrativeModernization in German Local Governments: Success or Failure ofthe "New Steering Model"? *Public Administration Review, 68*(5), 851-863.

[17] Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*: Addison-Wesley Publishing Company.

[18] Turner, M., Prasojo, E., & Sumarwono, R. (2019). The challenge of reformingbig bureaucracy in Indonesia. *Policy Studies*, 1-19.

[19] Gaus, N., Sultan, S., & Basri, M. (2017). State bureaucracy in Indonesia and its reforms: An overview. *International Journal of Public Administration*, *40*(8), 658-669.

bappelitbangda

publik terkini, secara teoretis, penyederhanaan birokrasi menjadi hanya dua level eselon juga diperlukan karena desentralisasi.

Dengan adanya pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota, sehingga masing-masing mempunyai urusan pemerintahan sendiri- sendiri "yang sifatnya tidak hierarki", maka struktur yang lebih datar dapat diterapkan. Ini sejalan dengan pendapat Downs,[20] yang menyatakan bahwa hierarki "datar" umumnya dikaitkan dengan desentralisasi, sedangkan hierarki "tinggi" adalah tipikal dari biro yang lebih tersentralisasi. Dengan desentralisasi hierarki "datar" lebih sesuai untuk diterapkan. Karena fungsi suatu organisasi relatif sederhana atau jelas, lingkungan yang stabil, staf yang relatif tidak spesifik, teknik internal yang stabil, dan keanggotaan yang homogeni. Dalam konteks Indonesia, di mana organisasi di daerah tidak hierarki dengan kementerian di pusat, sehingga tidak perlu jumlah eselon yang banyak antara perumus kebijakan di pusat dengan pelaksana di lapangan, maka struktur piramidal birokrasi yang tinggi dapat disederhanakan.

Merasionalisasi struktur birokrasi telah menjadi salah satu tantangan terbesar yang dihadapi dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Desentralisasi tidak membuat struktur birokrasi kementerian dan lembaga menjadi *right-size*, meskipun sebagian besar fungsi telah diserahkan ke pemerintah di tingkat sub-nasional dan lokal.[21]

5.1.2. *Agile Governance*

Agile berarti gesit, *Governance* berarti tata kelola pemerintahan, jadi *Agile Governance* adalah tata kelola pemerintahan yang gesit, atau dalam artian lain adalah kemampuan pemerintah untuk mengikuti arus perkembangan zaman, dan dapat memenuhi tuntutan masyarakat secara cepat.[22]

Konsep *agile* hadir untuk memberi tawaran birokrasi pada sebuah paradigma organisasi yang baru. *Agile Governance* diartikan sebagai kemampuan organisasi untuk merespon secara cepat perubahan yang tak terduga dalam memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin berubah (Holmqvist

[20] Downs, A. (1964). Inside Bureaucracy. *RAND Corporation paper series, 2963*.
[21] Prasojo, E. (2009). *Reformasi Kedua: Melanjutkan Estafet Reformasi*.Jakarta: Penerbit Salemba.
[22] Aginta Mckinsey, *The Five Trade Mark Agile Government*, 2017,hal. 5

bappelitbangda

dan Pessi, 2006;[23] Ngai et al, 2011;[24] Bradley et al, 2021).[25] Konsep *agile* hadir untuk meningkatkan kemampuan organisasi dalam memanfaatkan teknologi informasi komunikasi. Pada era digitalisasi, konsep ini mampu untuk menjawab seluruh tantangan-tantangan dari perubahan lingkungan. *Agile* adalah *software*, dan membutuhkan *brainware (analogi manusia)* yang visioner serta inovatif secara esensial *(mudah, cepat, unggul).*

Agile Governance sebagai dasar perubahan tata kelola yang mengikuti perkembangan zaman secara cepat, serta memberikan yang terbaik dari tuntutan dan kebutuhan masyarakat adalah kolaborasi dari revolusi industry 4.0 dan *society 5.0* yang diharapkan mampu menciptakan inovasi instan yang dapat diakses oleh seluruh kalangan dan instansi, tidak terkecuali Organisasi Perangkat Daerah. Pemerintahan yang gesit harus mampu beradaptasi dengan cepat dan efisien.

Klaus Schwab, 2018,[26] mengungkapkan enam prinsip-prinsip pemerintahan gesit adalah;

1. Bursa kerja yang menimbulkan jenis-jenis pekerjaan baru yang sangat flexibel,
2. Uang dan perpajakan,
3. Pertanggungjawaban dan perlindungan,
4. Keamanan dan privasi,
5. Ketersediaan dan ketercakupan dan
6. Ketidakseimbangan kekuatan.

Agile Governance menjadi sebuah muara terhadap perkembangan governance pada era sekarang, tolak ukur keberhasilan sebuah daerah dalam menerapkan *Smart City, Good Governance, Dynamic Governance, Collaborative Governance*, dan tipe governance lainnya tergantung seberapa mampu kepala OPD bersama dengan pemerintahannya memanfaatkan TIK. Terutama kemampuan seorang Kepala Satpol PP dan anggota menggunakan komunikasi 5G, Penggunaan drone komersil, internet untuk segala urusan pelaporan.

[23] Holmqvist dan Pessi, 2006, *Agility Through Scenario Development And ContinousImplementation A Global,* Euro Journal Information, vol 15(2),p 146

[24] B Ngai et al, 2011, *Information Technology, Operaational And Management*, syst journal, vol20 (3) p 232-249

[25] Bradley et al, 2021, *Enterprize Architekture*, IT Effectiviness, and The Mediating Role of ITAlignment,system journal, vol 22 (2) p 97-127

[26] Holmqvist dan Pessi, 2006, Agility through scenario development and continousimplementation a global, euro journal information, vol 15(2),p 146

bappelitbangda

Pendekatan *agile* pada organisasi memiliki sejumlah prasyarat, yaitu terbentuknya pola pikir (mindset) agile; memiliki kepemimpinan agile; dan investasi sumber daya manusia untuk menguasai bidang ilmu baru (Denning, 2016).[27] Pola pikir (mindset) agile lebih penting dari manajemen, proses, sistem, platform, atau struktur organisasi *agile*.

Pola Pikir Agile (Denning, 2016)[28] terdiri dari :

1. Inovasi

   Tujuan, sikap, dan nilai difokuskan pada nilai tambah dan inovasi untuk pengguna dan pelanggan, bukan pada keuntungan jangka pendek. Inovasi ini berkenaan dengan langkah penerapan, tindakan yang dilakukan dari beberapa kompleksitas yang ada, perencanaan program, dan sumber daya infrastruktur yang dibutuhkan.

2. Manajer

   Manajer memandang dirinya sebagai bagian dari tim dan bertindak sebagai pendorong, bukan pengontrol sehingga dapat memanfaatkan seluruh kapasitas dan talenta pegawai.

3. Otonom dan Berjejaring

   Membentuk tim yang otonom dan berjejaring dalam mengoperasikan tugas yang kompleks dan penting dalam skala besar.

4. Koordinasi Terstruktur

   Mekanisme koordinasi menggunakan praktik yang terstruktur, berulang dan berorientasi pelanggan.

5. Transparansi

   Secara rutin mewujudkan nilai transparansi dan perbaikan terus penerus terhadap produk, pelayanan dan metode kerja.

6. Komunikasi Terbuka

   Komunikasi terbuka dilakukan secara terbuka dan dua arah, bersifat top down dan hierarkis.

7. Egaliter

   Ruang kerja fisik yang didesain bersifat terbuka, egaliter dan mendorong kolaborasi. Egaliter diartikan sebagai kesetaraan atau sederajat.

[27] Dening, 2016, *Social Housing And Urban Renewal* , Emerald Publishing Limited,Bingley
[28] Ibid

bappelitbangda

Terdapat berbagai contoh solusi tata kelola pemerintahan gesit dalam tindakan, makalah ini mempertimbangkan sejumlah ilustrasi yang relevan dengan konseptualisasi tata kelola pemerintahan gesit:

1. Lab kebijakan
2. Kotak pasir peraturan
3. Meningkatkan kelincahan melalui penggunaan teknologi
4. Mempromosikan inovasi tata kelola
5. Pembuatan kebijakan crowdsourced
6. Mempromosikan kolaborasi regulator dan inovator
7. Berbagi data pribadi publik
8. Representasi langsung dalam pemerintahan

Karena tata kelola yang baik adalah tentang suatu proses untuk membuat dan menerapkan keputusan, maka tata kelola yang efektif dan struktur akuntabilitas sangat penting terutama jika organisasi ingin berhasil menggunakan pendekatan gesit untuk memberikan perubahan organisasi melalui investasi program dan proyek.

Memperluas pemerintahan di luar pemerintah

Jika pemerintah sendiri tidak dapat lagi menyediakan tata kelola yang memadai untuk teknologi yang muncul dalam revolusi industri keempat, maka sumber otoritas baru perlu muncul untuk mengatur teknologi ini. model baru tata kelola kolaboratif publik swasta diperlukan untuk memperluas tata kelola di luar lembaga sektor publik:

1. Regulasi mandiri industri
2. Super regulator
3. Menetapkan standar etika
4. Menciptakan ekosistem tata kelola kolaboratif
5. Menciptakan transparansi dan kepercayaan dalam inovasi teknologi.

Luna et al, (2014)[29] telah mengusulkan konsep agile governance untuk mencakup sifat yang luas dan multidisiplin dari fenomena yang terkait. Selain

[29] Luna, Kruchten dan Moura, Journal *Agile Governance Theory: conceptual development,* https://www.researchgate.net/publication/277141416.2014.

bappelitbangda

itu, Luna (2014), telah mengembangkan kerangka kerja untuk agile governance, dalam rangka menerapkan dan meningkatkan tata kelola dalam organisasi, yang disebut MAnGve. Kerangka kerja ini difokuskan pada proses penyebaran, sebagai katalis untuk mempercepat penyebaran tata kelola. Kerangka kerja MAnGve dirancang untuk mengurangi kurangnya fokus praktis yang ditemukan dalam model tata kelola konvensional (MANGve.org; 2014).

Sejalan dengan hal tersebut, Agintha Mc.Kinsey (2017;5), menjelaskan dalam Five Trand Mark Agile Governance yakni:

1. Harus ada strategi,
2. Mempunyai struktur,
3. Ada proses,
4. Orang dan
5. Teknologi.

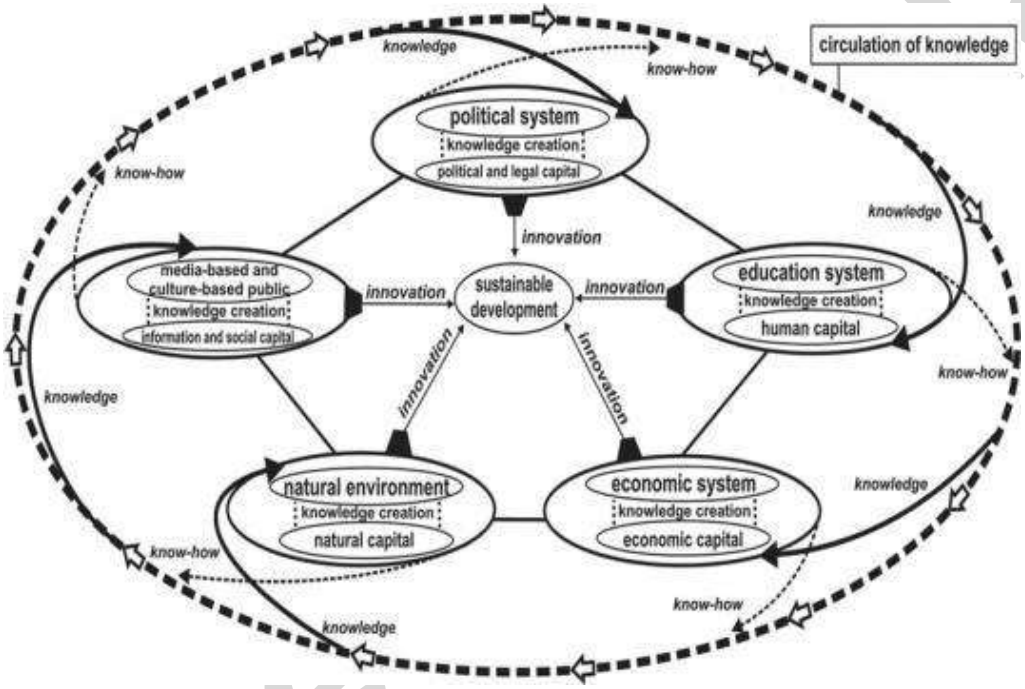
5.1.3. Pendekatan *Pentahelix* dalam Implementasi Kebijakan Pemerintah

Dalam konteks pemerintahan pendekatan pentahelix sering digunakan sebagai pendekatan implementasi kebijakan dan implementasi program pemerintahan. Misalnya pengembangan pariwisata,[30] Pemberantasan kemiskinan,[31] penanganan bencana,[32] peningkatan kualitas pendidikan,[3334] pengembangan sektor ekonomi kreatif,[35] pengelolaan dana CSR,[36] Tranformasi digital yang dilakukan pemerintah[37] dan berbagai bidang lainnya.

Carayannis dan Campbell pada tahun 2012 telah mengajukan konsep

[30] Winarno, T., Said, M. M. U., & Hayat, H. (2021). Pengembangan Desa Wisata Adat Using Kemiren melalui Pendekatan Penta Helix. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, *3*(2), 137-145.
[31] Wismaningsih, K. (2021). Analisis Kebijakan Pengentasan Kemiskinan "Laboratorium Kemiskinan" Kabupaten Pekalongan. *Kajen: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pembangunan*, *5*(02), 79-88.
[32] Shalih, O., & Nugroho, R. (2021). Reformulasi Kebijakan Penanggulangan Bencana di Indonesia. *CAKRAWALA*, *15*(2), 124-138.
[33] Wibowo, T. U. S. H. (2022). Peluang Dan Tantangan Implementasi Kebijakan "Merdeka Belajar, Kampus Merdeka" Dalam Pendidikan Dan Pembelajaran Sejarah.
[34] Sulaeman, S., Hakim, A. R., Syahman, M., Ruspandi, T., & Yoyoh, Y. (2021). Implementasi Komunikasi Model Penta Helix untuk Meningkatkan Pendidikan Agama Islam. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, *1*(6), 224-234.
[35] Karunia, R. M., Puspaningtyas, A., & Rohim, A. I. (2020). Implementasi Model Penta Helix Dalam Pengembangan Ekonomi Kreatif Di Surabaya Studi Pada (Kampung Kreatif Putat Jaya) Surabaya.
[36] Aditya, R. (2019). Analisis Penta Helix dalam Melihat Keberlanjutan Program CSR Patratura pada Tahun 2017. *Empower: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, *4*(2), 149-164.
[37] Maulana, R. Y. (2022). COLLABORATIVE DIGITAL TRANSFORMATION PEMERINTAH DAERAH DI INDONESIA. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, *7*(2), 263-277.

Quintuple Helix yang bahkan berbeda sejak heliks keempat. Mereka satu suara dengan ahli lain sampai pada konsep Triple Helix (Akademis, Bisnis dan Pemerintah) saja. Dalam konsep yang diajukan oleh mereka memang tidak menggunakan istilah Penta Helix, namun menggunakan nama Konsep Quintuple Helix yang terdiri dari: 1) Akademisi; 2). Bisnis; 3) Pemerintah; 4) Media, industri dan kelompok kreatif, seni budaya, gaya hidup; dan 5) Lingkungan dan alam (Carayannis & Campbell, 2010).



Gambar 5.1

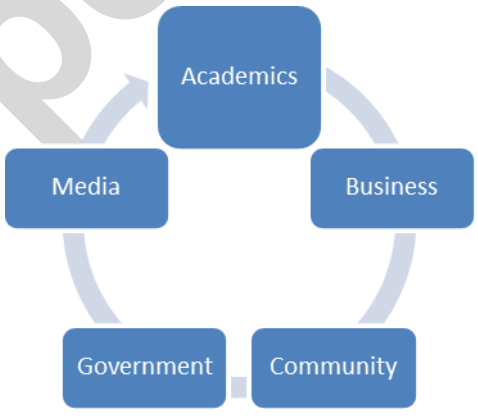
Model Quintuple Helix Carayannis and Campbell (2012).

Sumber: Carayannis and Campbell (2012).

Konsep berbeda diajukan oleh Igor Calzada pada tahun 2016 yang merumuskan konsep Penta Helix dalam terminologi yang diajukan sebagai "Multi-Stakeholders Interdependencies" dengan konteks tujuan pembangunan ekonomi dan sosial. Konsep tersebut memasukkan unsur lembaga non pemerintahan seperti LSM atau Non-Government Organization (NGO) sebagai heliks kelima. Sehingga konsep Penta Helix adalah interaksi dan kolaborasi dari komponen-komponen akademisi, dunia bisnis, pemerintah, komunitas masyarakat sipil dan lembaga swadaya masyarakat non-pemerintah (Calzada,

2016). Pendapat (Calzada, 2016) didukung oleh (Hendriyana, Putra, & yan Sunarya, 2020) yang menawarkan komponen Penta Helix terdiri dari: 1) akademisi yang akan mendorong implementasi inovasi dan kewirausahaan; 2) pemerintah yang mendukung inovasi dalam investasi publik; 3) dunia bisnis atau swasta dalam hal pendanaan dan teknik komersialisasi produk; 4) dan 5) adalah lembaga non-pemerintah dan masyarakat sipil melalui partisipasi aktifnya dalam pembangunan sosial dan ekonomi (Halibas, Sibayan, & Maata, 2017).

Di Indonesia, terminologi Penta Helix pertama kali diperkenalkan secara resmi oleh Menteri Pariwisata Arief Yahya dalam dokumen Peraturan Menteri (Permen) Pariwisata Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan. Konsep Penta Helix adalah media sehingga konsep Penta Helix khususnya di Indonesia merupakan interaksi dan kolaborasi dari kalangan akademisi di universitas, pelaku industri usaha (bisnis), pemerintah, komunitas masyarakat sipil dan media (Sudiana, Sule, Soemaryani, & Yunizar, 2020). Dalam implementasi konsep pentahelix, dapat dilakukan dengan menggalang kekuatan untuk melawan corona virus itu yakni yang juga datang dari dalam diri masyarakat sendiri. Masyarakat lokal mempunyai kearifan-kearifan lokal. Mereka memiliki sumber daya dan spirit lokal. Ini yang mesti diberdayakan. Kesadaran masyarakat mesti diberdayakan karena sejatinya mereka mempunyai kesadaran.



Gambar 5.2

Model Penta Helix Indonesia (ABGCM)

Sumber: Sudiana et. Al (2020). Gambar Diolah Penulis

bappelitbangda

Pentahelix sebagai persinggungan kesadaran bersama pemerintah dan masyarakat memungkinkan terlaksananya tekad ini, melindungi warga yang masih sehat agar tidak tertular penyakit dan semaksimal mungkin menyembuhkan yang telah sakit. Pendekatan berbasis komunitas ini penting untuk menggempur corona dari berbagai sisi. Sekaligus memberikan kejelasan rantai koordinasi dan kendali dalam gugus tugas percepatan penanganan Covid-19 yang sudah dibentuk hingga di daerah.

Posisi Community Development menjadi penting untuk disorot mengingat paradigma pembangunan yang diberlakukan tersebut lebih bersifat *bottom up* ketimbang *top down*. Sehingga Community Development sebagai bagaian dari konsep pentahelix dapat masuk dalam dimensi sosial dari paradigma pembangunan berkelanjutan yang mencoba mengintegrasikan tiga dimensi: sosial, ekonomi dan lingkungan. *Community Development* sebagai kegiatan pengembangan masyarakat yang diarahkan untuk memperbesar akses masyarakat untuk mencapai kondisi sosial-ekonomi-budaya yang lebih baik apabila dibandingkan dengan sebelum adanya kegiatan pembangunan. Selain itu, posisi peran serta masyarakat melalui *Community Development* juga berperan positif dalam dimensi politik karena mendorong partisipasi, aksesibilitas dan kebebasan masyarakat yang juga menjadi prinsip dalam paradigma pembangunan inklusif berkelanjutan melalui kearifan lokal. lingkungan disekitarnya. Mereka hidup dalam berbagai ekosistem alami yang ada di Indonesia, dan telah lama hidup berdampingan dengan alam secara harmonis, sehingga mengenal berbagai cara memanfaatkan sumberdaya alam secara berkelanjutan. Kearifan lokal (Suhartini, 2009) merupakan warisan nenek moyang kita dalam tata nilai kehidupan yang menyatu dalam bentuk religi, budaya dan adat istiadat. Dalam perkembangannya masyarakat melakukan adaptasi terhadap lingkungannya dengan mengembangkan suatu kearifan yang berwujud pengetahuan atau ide, peralatan, dipadu dengan norma adat, nilai budaya, aktifitas mengelola lingkungan guna mencukupi kebutuhan hidupnya

Berdasarkan paradigma pembangunan berkelanjutan yang mana dapat diartikan sebagai pembangunan yang memenuhi kebutuhan masa kini tanpa mengurangi kemampuan generasi masa depan untuk memenuhi kebutuhannya, mempunyai 3 pilar utama (pertumbuhan ekonomi, pengentasan kemiskinan,

bappelitbangda

dan keberlanjutan) yang bersumber dari dua gagasan penting yaitu: (1) gagasan kebutuhan, khususnya kebutuhan esensial kaum miskin sedunia, yang harus diberi prioritas utama. (2) gagasan keterbatasan yang bersumber pada kondisi teknologi dan organisasi social masyarakat terhadap kemampuan lingkungan untuk memenuhi kebutuhan masa kini dan hari depan.

Peran Serta Masyarakat (PSM) adalah proses dimana individu, keluarga dan lembaga masyarakat termasuk swasta:

a. Mengambil tanggung jawab atas kesehatan diri, keluarga dan masyarakat.
b. Mengembangkan kemampuan untuk menyehatkan diri, keluarga dan masyarakat.
c. Menjadi pelaku perintis kesehatan dan pemimpin yang menggerakkan kegiatan masyarakat di bidang kesehatan berdasarkan atas kemandirian dan kebersamaan

5.2.Saran dan Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan hasil kajian survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam bidang sosial, infrastruktur dan layanan administrasi serta bidang Pendidikan, maka dapat kita kelompokan layanan publik yang dinilai masih kurang memuaskan atau tidak memuaskan berdasarkan hasil analisis survei, adalah sebagai berikut:

No	Bidang dan Jenis Layanan/Kinerja
1	Kinerja aparat desa dalam memperbaharui data masyarakat miskin
2	Layanan pendataan masyarakat miskin
3	Layanan Pemerintah terhadap masyarakat miskin
4	Kinerja pemerintah KBB secara keseluruhan dalam memberi pelayanan dan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat
5	Program Jaminan Sosial
6	Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan sarana penunjang jalan (seperti trotoar, zebra cross, penerangan jalan, serta rambu2lalu lintas
7	Penyediaan dan pemeliharaan drainase jalan
8	Layanan pemerintah KBB memfasilitasi masyarakat dalam pembangunan rumah tidak layak huni

bappelitbangda

9	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan edukasi dan sosialisasi pemerintah KBB dalam pencegahan dan mitigasi bencana
10	Program Kegiatan Pemulihan Pasca Bencana
11	Sosialisasi dan Mitigasi Bencana
12	Rehabilitasi Masyarakat Tuna Sosial
13	Perlindungan terhadap LANSIA
14	Pemberdayaan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial
15	Pelibatan Swasta dalam melaksanakan berbagai program bidang sosial dan pemberantasan kemiskinan
16	Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang membuang sampah secara liar
17	Kinerja dalam pengelolaan sampah
18	Penindakan terhadap pihak yang melanggar perizinan
19	Penindakan terhadap penyalahgunaan fasilitas umum
20	Kinerja pemerintah KBB dalam penanganan keluhan dan laporan pengaduan masyarakat
21	Update informasi pada akun website atau media sosial pemerintah
22	Perencanaan Tata Ruang Wilayah
23	Pemanfaatan tata ruang wilayah KBB
24	Pengendalian tata ruang wilayah KBB

Sumber : Diolah Tim Peneliti, 2022.

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

No	**Bidang Layanan**
1	Kinerja dalam bidang perlindungan anak
2	Bidang Pelayanan dan rehabilitasi penyandang disabilitas
3	Kualitas bangunan sekolah (SD) dan sarana lainnya dalam menunjang kegiatan pendidikan
4	Mutu guru pendidikan dasar (SMP)
5	Mutu guru pendidikan dasar (SD)
6	Fasilitas kesehatan mudah diakses/dijangkau
7	Kualitas bangunan sekolah (SMP) dan sarana lainnya dalam menunjang kegiatan pendidikan
8	Aksesibilitas fasilitas pendidikan dasar (SD dan SMP)
9	Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
10	Sarana dan prasaranan pelayanan administrasi kependudukan
11	Layanan permasalahan perizinan
12	Layanan penyediaan akses jalan lingkungan maupun jalan-jalan kabupaten
13	Layanan pemerintah KBB dalam memfasilitasi pembangunan rumah yang sehat dengan sanitasi yang baik

bappelitbangda

14	Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan akses dan kondisi jalan lingkungan maupun jalan-jalan kabupaten
15	Pelayanan Masyarakat Pasca Bencana
16	Pemberdayaan masyarakat kurang mampu
17	Aksesibilitas jaringan internet
18	Kinerja dalam menakan potensi konflik sosial yang mengganggu kententraman dan ketertiban umum

Sumber : Diolah Tim Peneliti, 2022.

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah Kabupaten Bandung Barat bidang sosial, bidang infrastruktur serta bidang pendidikan dan layanan administrasi 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 Kabupaten Bandung Barat dapat merancang beberapa program/kegiatan yang ditujukanuntuk 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 :

Jenis Program dan Layanan Publik Yang Masih Perlu Ditingkatkan	**Usulan Program/Kegiatan**
Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan sarana penunjang jalan(seperti trotoar, zebra cross, penerangan jalan, serta rambu2 lalu lintas	• Memaksimalkan potensi pembangunan tidak hanya dibebankan pada APBD/APBN • Kolaborasi Pemda-swasta dalam penyediaan sarana prasarana jalan
Update kinerja dan layanan informasi pada website pemerintah KBB	• Menjadikan publikasi kinerja menjadi salah satu indikator kesuksesan program • Optimalisasi Media Sosial Resmi Pemda KBB yang terintegrasi (disertai pembentukan tim kreatif yang bertanggung jawab terhadap konten-konten media sosial)
Layanan pemerintah KBB memfasilitasi masyarakat dalam pembangunan rumah tidak layak huni	• Mulai membuka peluang pembangunan rumah non tapak • Menerapkan model rumah kotak

bappelitbangda

	dengan konsep rumah tumbuh sederhana • Berkolaborasi dengan pihak swasta dalam mendorong penyediaan rumah subsidi yang terjangkau
Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan edukasi dan sosialisasi pemerintah KBB dalam pencegahan dan mitigasi bencana	• Optimalisasi penggunaan peta rawan bencana dan kalender prakiraan bencana sehingga mitigasi dan tindakan preventif bisa dilakukan • Meningkatkan kapasitas masyarakat sebagai mitra sosialisasi dan edukasi mitigasi bencana • Sosialisasi tanggap bencana melibatkan pihak swasta, kalangan pendidikian baik secara personal ataupun institusi • Mengkomunikasikan peta rawan bencana dan titiknya kepada masyarakat sekitar
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	
Peningkatan kinerja pemerintah desa dalam pembaharuan data masyarakat miskin, pendataan masyarakat miskin, dan layanan terhadap masyarakat miskin	• Update data kondisi ekonomi masyarakat dengan menggunakan apparat RT/RW tanpa dibatasi dengan kuota penerima bantuan • Membentuk satuan tugas Penanganan Kemiskinan yang terintegrasi dan kolaboratif berbasis masyarakat
Kinerja pemerintah KBB secara keseluruhan dalam memberi pelayanan dan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat	• Penyediaan big data infrastruktur, sosial, ekonomi yang terintegrasi • Peningkatan kapasitas pemerintah • Pembangunan tidak hanya berorientasi pada terlaksananya program (*Output*) melainkan juga diterimanya manfaat dan keuntungan bagi masyarakat KBB dan Pemerintah
Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang membuang sampah secara liar	• Mengadakan lomba RT/RW bersih di KBB dan menjadika pemenangnya sebagai percontohan • Melakukan kajian dan evaluasi terhadap pengelolaan sampah industri di KBB baik industri besar ataupun industri kecil
Layanan pemerintah KBB dalam pengelolaan sampah	• Kolaborasi pengelolaan sampah berbasis dengan pihak swasta • Penyediaan sistem pengelolaan sampah yang terintegrasi

bappelitbangda

Layanan Pemerintah KBB dalam Menyediakan akses dan kondisi jalan lingkungan maupun jalan-jalan kabupaten	• Integrasi data base dan *big data* infrastruktur KBB yang dilengkapi dengan informasi kondisi infrastruktur berbasis geospasial
Layanan pemerintah KBB membangun saluran drainase dengan kondisi baik,	
Layanan pemerintah KBB dalam memfasilitasi pembangunan rumah yang sehat dengan sanitasi yang baik	• Mengadakan program Jumsih (Jum'at Beberesih) atau kerja bakti membersihkan lingkungan setiap 1 minggu 1x • Membangun septic tank komunal
Kinerja pemerintah KBB dalam Penanganan keluhan dan laporan pengaduan masyarakat	• Membentuk unit kerja yang menjalankan fungsi sebagai "*call canter*" atau "*Customer care*" yang menjalankan fungsi pelayanan aduan masyarakat • Membentuk tim reaksi cepat di setiap dinas yang berguna membantu melakukan akselerasi kinerja pelayanan masyarakat
Ketersediaan infrastruktur dan kekuatan jaringan internet di KBB	• Meningkatakan 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 • Memberikan sanksi pelayanan masyarakat kepada para pihak yang melanggar dengan jenis pelanggaran ringan, untuk pelanggaran berat ditindak sesuai aturan yang berlaku.
Ketegasan Pemerintah KBB dalam menindak masyarakat yang dianggap melanggar perijinan (ijin membangun, ijin usaha, ijin keramaian, dll)	• Penegakan aturan tidak hanya dalam giat penertiban tapi juga harus dalam bentuk tindakan yang terukur sehingga menimbulkan efek jera dan daya cegah pelanggaran selanjutnya • Melakukan pembinaan dan pemberdayaan guna menyalurkan kreativitas dan hobi anak muda
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)

bappelitbanga

Keramahan/kecepatan respon aparat dalam memberikan layanan administrasi kependudukan di KBB	• Menggeser paradigma kerja menjadi "*New Public Management*" yang menempatkan masyarakat seperti pelanggan yang harus diberikan pelayanan yang terbaik.
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

5.2.1. 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 CSRnya 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 usahaitu sendiri.

5.2.2. Penerapan Konsep Rumah Tumbuh Sederhana Solusi BagiRutilahu

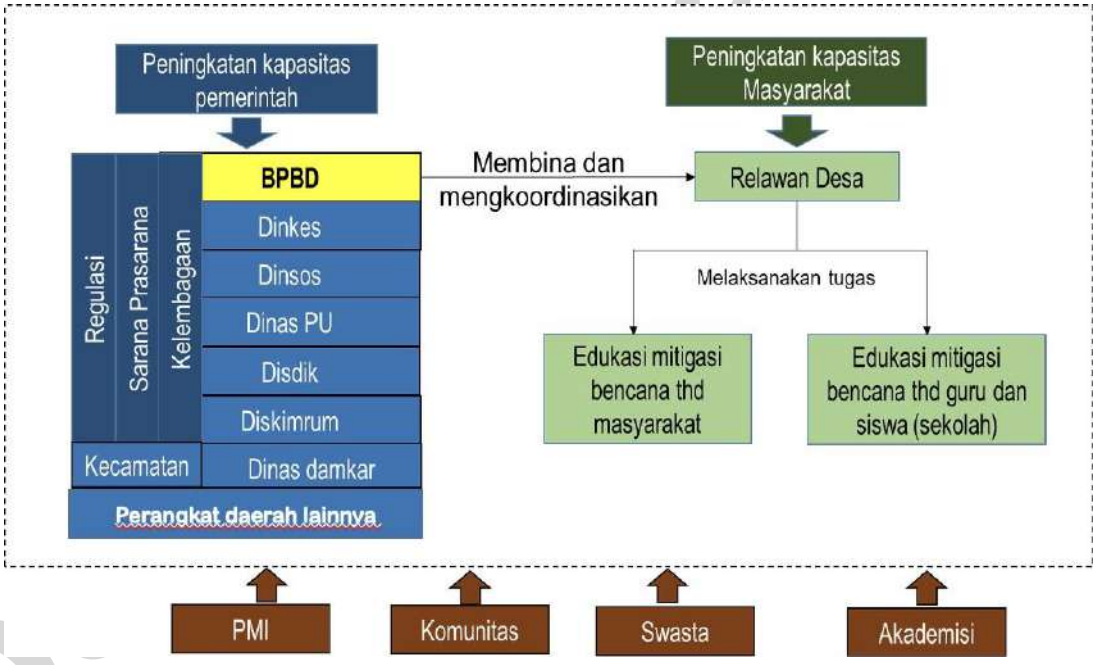
Berdasarkan hasil jajak pendapat, sebagian besar masyarakat tidakpuas terhadap bantuan renovasi Rutilahu (sebesar 15 juta rupiah), karena bantuan tersebut tidak berhasil membantu renovasi rutilahu secara tuntas. Gerakan swadaya dan gotong royong, nyatanya tidak mampu menggerakkan masyarakat untuk saling bantu, karena masyarakat sekitar pun merasa dirinyakesulitan 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.

bappelitbangda

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.

5.2.3. Kolaborasi dalam Penanganan dan Mitigasi Bencana

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



Gambar 5.3 Kolaborasi Penanganan Bencana

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

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 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.

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 lainnya, 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 sosialisasidan edukasi mitigasi bencana kepada masyarakat dan di satuan-satuan pendidikan (sekolah), serta membantu dalam penanganan darurat bencana serta pasca bencana, Relawan desa ini mendapat pembinaandari 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 mediasosial 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 di wilayah operasi rawan bencana maupun komunitas peduli bencana
Pelayanan pencegahan dan kesiapsiagaan terhadap bencana	Penyusunan rencana penanggulangan bencana	Penyusunan dokumen RPB	Melakukan kerjasama kajiandan pelibatan publik dalam menyusun dan mendiskusikan dokumen KRB
	Pembuatan rencana kontinjensi	Pembuatan Rencana Kontinjensi (Renkon)	Melakukan kerjasama kajiandan 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 dilakuka nsecara 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 sosialpemda yang dikoneksikan dengan website resmi atau aplikasi di BMKG
		Penyediaan layanan pesan singkat secara broadcast	Meneruskan setiap informasi dari BMKGke 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 dalamsistem 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
			rencana pembagian zona/wilayah pencarian, pertolongan dan evakuasi korban

bappelitbangda

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

Adapun tata cara penerapan SPM sub-urusan bencana Daerah kabupaten/kota dilakukan dengan tahapan: a. pengumpulan data; b. penghitungan

bappelitbangda

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 dasarberpedoman pada Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan olehPemerintah.

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 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 kepadamasyarakat;
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.

bappelitbangda

5.2.4. 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 Provinsi 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.



Gambar 5.4 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

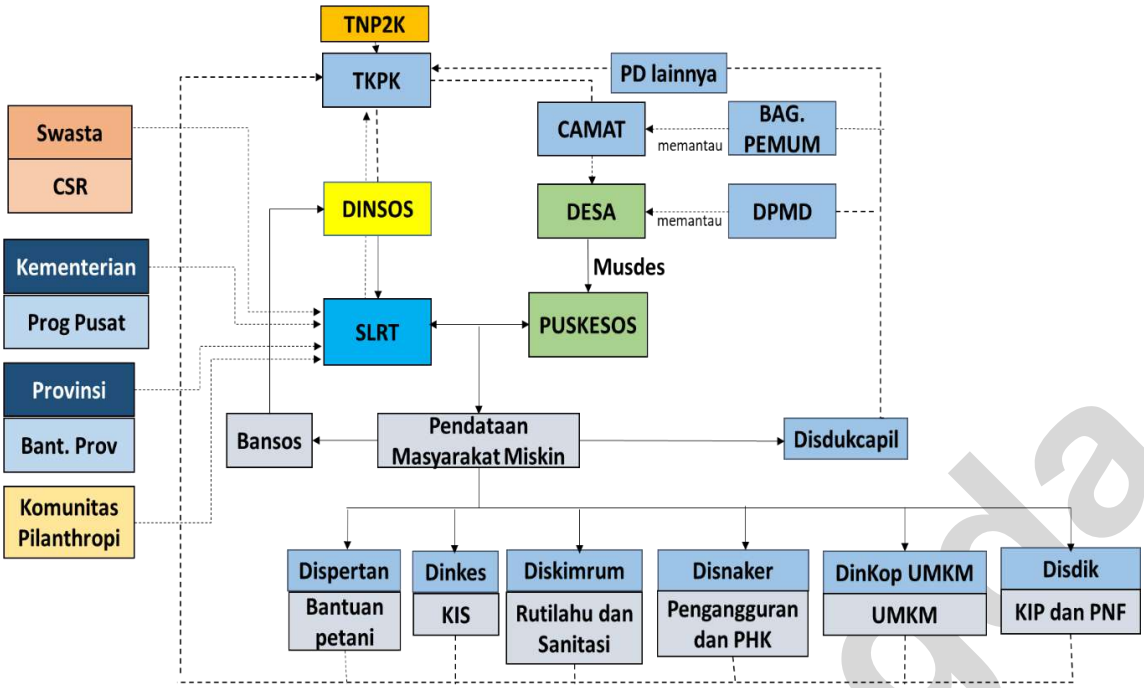
bappeda bangda

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 Tahun2018
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-NGsebagaimana 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 menyodorkansatu 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 5.5 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 kemiskinanyang mengkoordinasikan kegiatan dengan perangkat-perangkat daerahlainnya
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.
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 puskesosdiinput dalam sistem aplikasi puskesos yang terhubungan pada sistem SLRT kemudian diteruskan ke SIKS-NG. Dalam melakukanpembaharuan data, kader puskesos dan pemerintah desa melakukan musyawarah desa dan mempersiapkan berita acara untuk dilaporkan kesistem SLRT, ketika hendak memperbaharui data masyarakat miskin.
5. Data kemiskinan terpusat di SLRT dan Puskesos. Perangkat daerah lainnya

bappelitbangda

sebagai user dari data yang telah dikumpulkan SLRT danPuskesos.

6. Petugas registrasi data kependudukan desa juga menjadi bagian tim diPuskesos agar pendataan kemiskinan menjadi terpadu denganpendataan 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 memilikikepemimpinan 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.
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 mendorongdaya 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. KementerianPertanian tersebut berkomunikasi dengan manajer SLRT. Manajer SLRT yang akan memberikan data-data KPM, kemudian pelaksanan programtersebut 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

bappelitbangda

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 unsurbinaannya dalam mendukung penanggulangan kemiskinan serta 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 ‘privilege’ tertentu, tentunya harus digeser kepada hal-hal yang lebih produktif dan konstruktif untuk kemajuan pembangunan di desa.

5.2.5. 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 memenuhi ekspetasi publik serta beradaptasi terhadap pengaruh-pengaruh lingkungan. Ketidakmampuan pemerintah memenuhi ekspetasi publik maka dapat

bappelitbangda

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 hinggake 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 denganprogram lainnya.
- 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,

bappelitbangda

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, serta **regulasi daerah** sebagai wujud dukungan kepala daerah dan kekuatan politik (anggota dewan) yang 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.

5.2.6. 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. Dengan cara ini diharapkan orang-orang menjadi sungkan membuang sampahdi tempat tersebut.

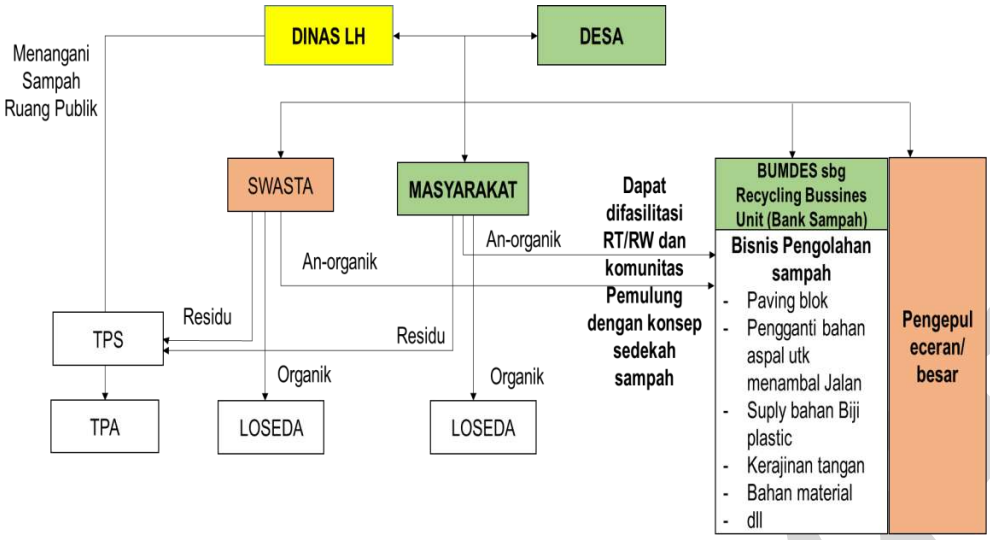
Pemda KBB juga mendorong pemerintah desa menciptakan desa lestari lingkungan dengan mengadakan lomba-lomba tingkat desa dengan salah satu indikatornya adalah zero TPS liar. Lomba tersebut sebagai stimulus terwujudnya desa lestari lingkungan yang berhadiah bantuan dana pembangunan desa. Penciptaan desa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

5.2.7. 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 terawasidengan 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.

bappelitbangda

Model kolaborasi yang dapat dilakukan seperti terlihat pada gambar berikut :



Gambar 5.6 Model Kolaboratif Pengelolaan Sampah
Sumber : Analisis rekomendasi kebijakan terhadap jajak Pendapat Masyarakat KBB, 2021.

Prosedur kerja pada model kolaboratif pengelolaan sampah iniadalah 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 BUMDesaatau 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 rendah. Hasil pemilahan sampah an-organik yang dilakukan masyarakatdapat 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.

bappelitbangda

- 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)

5.2.8. 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 drainasetersebut banyak dikeluhkan masyarakat. Mengingat wilayah KBB yang secara geografis sangat luas, maka tidak semua jalan-jalan rusak tersebut terpantauoleh 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 yangdiadukan beserta foto kondisi jalan rusak. Titik-titik koordinat tersebut kemudian menjadi input peta digital jalan-jalan rusak. Dari peta digital 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.

5.2.9. Pembangunan Septiktank 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

bappelitbangda

disebabkan karena ketiadaan biaya danketerbatasan lahan dalam membangun septitank mandiri. Oleh karena itu pemda KBB perlu memikirkan gagasan pembangunan septitank komunalsebagai solusi rumah dan pemukiman bersanitasi baik termasuk solusi capaian ODF (Open Defecation Free).

5.2.10. Tata Kelola Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat

Perkembangan manajemen penyelenggaraan pemerintahan, penyelenggaraan pelayanan prima dan berkualitas berorientasi pada kepuasan 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 bentukfeedback yang dapat dilakukan oleh masyarakatsebagai pengguna layanan adalah melalui pengaduan. Dalam pengelolaan pengaduan yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013tentang 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.

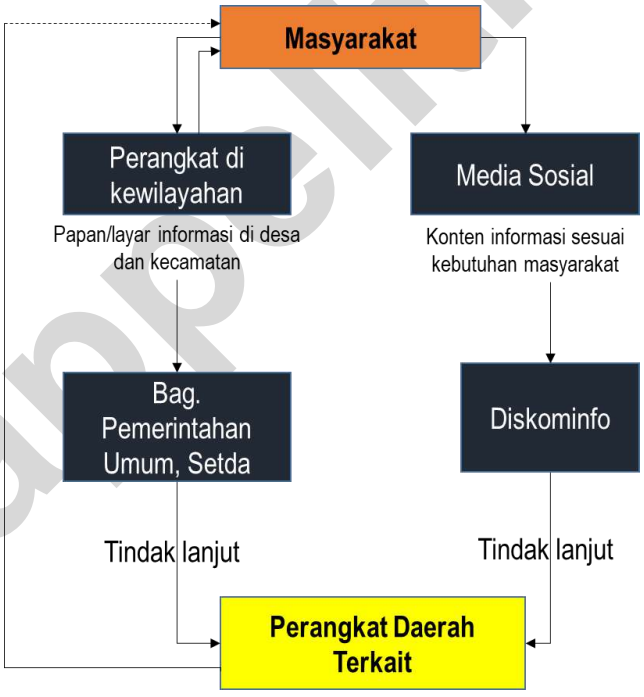
Selain itu, kajian yang dilakukan oleh Direktorat Aparatur Negara Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (Bappenas) memberikanbeberapa rekomendasi dalam memperbaiki pengelolaan pengaduan masyarakat, diantaranya: (1) Memperbaiki perencanaan penanganan pengaduan; (2) Memiliki Standar Operasional Prosedur (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 seluruhStakeholder (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.

bappelitbangda

5.2.11. Optimalisasi Media Sosial dan Kanal Pelaporan dan Pengaduan Masyarakat

Usulan ini berangkat dari adanya permasalahan yang dihadapimasyarakat yang merasa tidak memiliki saluran pengaduan dan penyampaianaspirasi. 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 dimedia 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 mediasosial harus memiliki alur tindak lanjut.



Gambar 5.7 Alur Tindak Lanjut Pengaduan dan Pelaporan Masyarakat

Sumber : Analisis Penelitian Jajak Pendapat Masyarakat KBB, 2021.

bappeltbangda

5.2.12. 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 masyarakat, perilaku tersebut masih subur bahkan oleh warga setempat. Selama ini, pihak RT/RW hanya mampu menegur atau jika sudah melampauibatas 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.

5.2.13. 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 masyarakatyang 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

bappelitbangda

membantu/memfasilitasi masyarakat untuk mengakses layanan administrasi 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 bisamenganggarkan 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.

5.2.14. 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 VI
KESIMPULAN

Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sebagai organisasi 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. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dapat berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

Kemajuan teknologi, revolusi industri 4.0 menjadikan masyarakat lebih memiliki akses terhadap informasi dan lebih bisa mengemukakan pendapatnya di media sosial. Hal ini menjadi tantangan baru bagi pemerintah. Kondisi masyarakat yang berubah dan berkembang, tantangan, dan hambatan yang berubah sesuai dengan dinamika perkembangan masyarakat menuntut pemerintah harus mampu beradaptasi guna menjawab tuntutan dan tantangan tersebeut.

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.

Dengan demikian, pemerintah Kabupaten Bandung Barat harus merubah paradigma dan model kerja pemerintahan yang dalam konteks ilmu pemerintahan dikenal beberapa pradigma seperti *New Public management, New Weberian State, Agile Governance, Collaborative Governance* yang merupakan berbagai paradigma pemerintahan, manajemen pemerintah yang dipandang bisa menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Model kerja pemerintah jangan hanya berfokus pada terlaksananya program kerja, tetapi juga harus berfokus pada diterimanya manfaat oleh masyarakat dan penerima manfaat lainnya. Selain dari itu, dalam implementasi kebijakan pemerintah bisa menggunakan pendekatan kolaborasi *Pentahelix* yang merupakan sebuah model kolaborasi

bappelitbangda

antara akademisi, pemerintahan, pihak swasta, media, dan komunitas masyarakat dalam pembangunan.

bappelitbangda

DAFTAR PUSTAKA

Aditya, R. (2019). Analisis Penta Helix dalam Melihat Keberlanjutan Program CSR Patratura pada Tahun 2017. *Empower: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, *4*(2), 149-164.

Aginta Mckinsey, *The Five Trade Mark Agile Government*, 2017,hal. 5

Ahn, M. J., Adamson, J. S., & Dornbusch, D. (2004). From leaders to leadership: Managing change. *Journal of leadership & organizational studies*, *10*(4), 112-123.

Arikunto, S. (2010). Metode peneltian. *Jakarta: Rineka Cipta*.

B Ngai et al, 2011, *Information Technology, Operaational And Management*, syst journal, vol20 (3) p 232-249

Balcombe, J., Ferdowsian, H., & Durham, D. (2011). Self-harm in laboratory-housed primates: where is the evidence that the Animal Welfare Act amendment has worked?. *Journal of Applied Animal Welfare Science*, *14*(4), 361-370.

Barro, R. J. (1991). Economic growth in a cross section of countries. *The quarterly journal of economics*, *106*(2), 407-443.

Barro, R. J. (1996). Health, human capital and economic growth. In *Pan American Health Organization*.

Bradley et al, 2021, *Enterprize Architekture*, IT Effectiviness, and The Mediating Role of ITAlignment,system journal, vol 22 (2) p 97-127

Brzuzy, S., Stromwall, L., Sharp, P., Wilson, R., & Segal, E. (2000). The vulnerability of American Indian women in the new welfare state. *Affilia*, *15*(2), 193-203.

Byrkjeflot, H., Gay, P. D., & Greve, C. (2018). What is the 'Neo-Weberian State'as a regime of public administration?. In *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe* (pp. 991-1009). Palgrave Macmillan, London.

Cahyono, G. (2008). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Malang: Universitas Terbuka*.

Canning, D. (1998). A database of world stocks of infrastructure, 1950–95. *The World Bank Economic Review*, *12*(3), 529-547.

Charlot, S., & Schmitt, B. (1999). Public infrastructure and economic growth in France's regions.

Clegg, S. (1990). *Modern organizations:Organization studies in the postmodern world*: Sage.

Cook, L. M., & Munnell, A. H. (1990). How does public infrastructure affect regional economic performance?. *New England economic review*, (Sep), 11-33.

Dawes, J., & Rowley, J. (1998). Enhancing the customer experience: contributions from information technology. *Management decision*.

Dening, 2016, *Social Housing And Urban Renewal* , Emerald Publishing Limited,Bingley

Djarwanto Ps., dan Pangestu Subagyo. 1994. Statistik Induktif. Edisi 4.Yogyakarta : BPFE.

Downs, A. (1964). Inside Bureaucracy. *RAND Corporation paper series*, *2963*.

Du Gay, P. (2000). In praise of bureaucracy: Weber-organization-ethics. *In Praise of Bureaucracy*, 1-176.

Dunleavy, P., & Hood, C. (1994). From old public administration to new public management. *Public money & management*, *14*(3), 9-16.

Dunsire, A. (1999). Then and now public administration, 1953–1999. *Political Studies*, *47*(2), 360-378.

Eaton, J., & Kortum, S. (1999). International technology diffusion: Theory and measurement. *International Economic Review*, *40*(3), 537-570.

Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (1994). *Service management for competitive advantage*. McGraw-Hill.
Fogel, R. W. (2004). *The escape from hunger and premature death, 1700-2100: Europe, America, and the Third World* (Vol. 38). Cambridge University Press.
Friedlander, D. (1988). Subgroup Impacts and Performance Indicators for Selected Welfare Employment Programs.
Friedlander, D., & Burtless, G. (1995). *Five years after: The long-term effects of welfare-to-work programs*. Russell Sage Foundation.
Gaus, N., Sultan, S., & Basri, M. (2017). State bureaucracy in Indonesia and its reforms: An overview. *International Journal of Public Administration*, *40*(8), 658-669.
Ghozali, I., 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
Goldberger, A. S. (1968). The interpretation and estimation of Cobb-Douglas functions. *Econometrica: Journal of the Econometric Society*, 464-472.
Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty (Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan). Jakarta: Erlangga.
Hall, R. E., & Jones, C. I. (1999). Why do some countries produce so much more output per worker than others?. *The quarterly journal of economics*, *114*(1), 83-116.
Hariri, Afwan. 2009. Pengaruh Customer Delight terhadap Customer Loyalty pada Siswa LBPP-LIa Malang. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 14(1), 70-79.
Holmqvist dan Pessi, 2006, *Agility Through Scenario Development And Continous Implementation A Global,* Euro Journal Information, vol 15(2),p 146
Holmqvist dan Pessi, 2006, Agility through scenario development and continous implementation a global, euro journal information, vol 15(2),p 146
Hood, Christopher, and Ruth Dixon. *A government that worked better and cost less?: Evaluating three decades of reform and change in UK central Government*. OUP Oxford, 2015.
Jones, L. P., & Okamura, A. (2000). Reprofessionalizing child welfare services: An evaluation of a Title IVE training program. *Research on Social Work Practice*, *10*(5), 607-621.
Karunia, R. M., Puspaningtyas, A., & Rohim, A. I. (2020). Implementasi Model Penta Helix Dalam Pengembangan Ekonomi Kreatif Di Surabaya Studi Pada (Kampung Kreatif Putat Jaya) Surabaya.
Kennett, P., & Iwata, M. (2003). Precariousness in everyday life: homelessness in Japan. *International Journal of Urban and Regional Research*, *27*(1), 62-74.
Koentjaraningrat, R. M. (1994). *Kebudayaan, mentalitas, dan pembangunan: bungarampai*. Gramedia Pustaka Utama.
Kraay, A., Zoido-Lobaton, P., & Kaufmann, D. (1999). Governance matters
Kuhlmann, S., Bogumil, J., & Grohs, S. (2008). Evaluating Administrative Modernization in German Local Governments: Success or Failure ofthe "New Steering Model"? *Public Administration Review, 68*(5), 851-863.
Kuncoro, Mudrajad. 2003. Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi. Jakarta : Erlangga.
Landes, D. S. (1998). Culture counts. *Challenge*, *41*(4), 14-30.
Luna, Kruchten dan Moura, Journal *AgileGovernance Theory: conceptual development*, https://www.researchgate.net/publication/277141416.2014.
Mahmudi, M. (2007). Kemitraan Pemerintah Daerah dan Efektivitas Pelayanan Publik. *Sinergi: Kajian Bisnis dan Manajemen*, *9*(1).
Mamun, H. A. R., Islam, M. T., & Islam, Z. (2021). Personnel management in Bangladesh: from old public administration to new public management. *Asian J. Soc. Sci. Leg. Stud*, *3*(4), 139-146.

Mankiw, N. G. (2001). The inexorable and mysterious tradeoff between inflation and unemployment. *The Economic Journal*, *111*(471), 45-61.
Mankiw, N. G. (2001). US monetary policy during the 1990s.
Mardalis, A. (2008). Meraih Loyalitas Konsumen. *Surakarta: Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
MARTIN, B. (2000). Social Welfare Policy. *The Handbook of Social Policy*, 331.
Mascarenhas, A. et al. 2004. Customer Value-Chain Involvement for Cocreating Customer Delight. Journal of Consumer Marketing 21(7): 486–496.
Maulana, R. Y. (2022). COLLABORATIVE DIGITAL TRANSFORMATION PEMERINTAH DAERAH DI INDONESIA. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, *7*(2), 263-277.
McBrien, J. L., Cheng, R., & Jones, P. (2009). Virtual spaces: Employing a synchronous online classroom to facilitate student engagement in online learning. *International review of research in open and distributed learning*, *10*(3).
Mendelsohn, J. D. (1998). Don't measure customer satisfaction–manage it. *Marketing News*, *32*(22), 42-43.
Midgley, J. (2003). Assets in the context of welfare theory: A developmentalist interpretation.
Midgley, J., & Sherraden, M. (2000). Perspective in Social Policy. *The handbook of social policy*, 435.
Midgley, J., & Tang, K. L. (2001). Introduction: Social policy, economic growth and developmental welfare. *International Journal of Social Welfare*, *10*(4), 244-252.
Milles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). Analisis data kualitatif. *Jakarta: Universitas Indonesia*.
Mody, A., & Srinivasan, K. (1998). Japanese and US firms as foreign investors: do they march to the same tune?. *Canadian journal of economics*, 778-799.
Moleong, L. J. (1993). Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial.DOKUMEN
Oliver, L. et al. 1997. Customer Delight: Foundations, Findings, and Managerial Insight. Journal of Retailing,73 (3): 311–336.
Osborn, D., Gaebler, T., & Holman, T. R. (1994). Reinventing government.
Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*: Addison-Wesley Publishing Company.
Patricia A. Adler dalam Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln, ed, *Handbook of Qualitative Research*, edisi Bahasa Indonesia, terj. Dariyanto, dkk, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, April 2009
Pearce, D. W. (Ed.). (1983). *The dictionary of modern economics*. Springer.
Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). *Public Management Reform: A Comparative Analysis—New Public Management, Governance, and the Neo-Weberian State* (Third ed.). New York: Oxford University Press.
Prasojo, E. (2009). *Reformasi Kedua: Melanjutkan Estafet Reformasi*.Jakarta: Penerbit Salemba.
Raharso, S. 2005. Pengaruh Customer Delight terhadap Behavior-Intention Battery. Jurnal Wirausaha, 34(5):45–53.
Rietveld, P. (1989). Infrastructure and regional development. *The Annals of Regional Science*, *23*(4), 255-274.
Riordan, M. H., & Williamson, O. E. (1985). Asset specificity and economic organization. *International Journal of Industrial Organization*, *3*(4), 365-378.
Rutherford, D. (2013). *Routledge dictionary of economics*. Routledge.
Satish, P. (2007). Rural infrastructure and growth: an overview. *Indian Journal of Agricultural Economics*, *62*(902-2016-67382).
Scruton, R. (2007). *The Palgrave Macmillan dictionary of political thought*. Springer.

Shalih, O., & Nugroho, R. (2021). Reformulasi Kebijakan Penanggulangan Bencana di Indonesia. *CAKRAWALA*, *15*(2), 124-138.

Sinambela, E., & Ana, K. R. A. P. R. (2016). Analisis Kinerja Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, *16*(1).

Stiglitz, J. E. (2000). Capital market liberalization, economic growth, and instability. *World development*, *28*(6), 1075-1086.

Sugiyono, D. (2010). Memahami penelitian kualitatif.

Suharto, E. (2006, July). Negara Kesejahteraan dan Reinventing Depsos. In *Makalah disampaikan pada Seminar yang bertema "Mengkaji Ulang Relevansi Welfare State dan Terobosan melalui Desentralisasi-Otonomi di Indonesia" dilaksanakan di Wisma MMUGM, Yogyakarta*.

Suharto, E. (2011). Kebijakan sosial. *Bandung: Alfabeta*.

Sulaeman, S., Hakim, A. R., Syahman, M., Ruspandi, T., & Yoyoh, Y. (2021). Implementasi Komunikasi Model Penta Helix untuk Meningkatkan Pendidikan Agama Islam. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, *1*(6), 224-234.

Sunarno, S. (2008). Hukum Pemerintahan Di Indonesia. *Sinar Grafika, Offset, Cetakan Ke-2*.

Suud, M. (2006). 3 Orientasi kesejahteraan sosial.

Todaro, M. P., & Smith, S. C. (2020). *Economic development*. Pearson UK.

Turner, M., Prasojo, E., & Sumarwono, R. (2019). The challenge of reforming big bureaucracy in Indonesia. *Policy Studies*, 1-19.

Ucak, A. (2015). Adam Smith: The inspirer of modern growth theories. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, *195*, 663-672.

Verspagen, B. (1992). Endogenous innovation in neoclassical growth models: a survei. *Journal of Macroeconomics*, *14*(4), 631-662.

Wahab, S. A. (2021). *Analisis kebijakan: dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik*. Bumi Aksara.

Wibowo, T. U. S. H. (2022). Peluang Dan Tantangan Implementasi Kebijakan "Merdeka Belajar, Kampus Merdeka" Dalam Pendidikan Dan Pembelajaran Sejarah.

Wickenden, E. (1965). Social Welfare Law: The Concept of Risk and Entitlement. *U. Det. LJ*, *43*, 517.

Wickenden, E. (1965). *Social welfare in a changing world: the place of social welfare in the process of development* (No. 8). US Department of Health, Education, and Welfare, Welfare Administration.

Wilensky, H. L. (1974). *The welfare state and equality: Structural and ideological roots of public expenditures* (Vol. 140). Univ of California Press.

Winarno, T., Said, M. M. U., & Hayat, H. (2021). Pengembangan Desa Wisata Adat Using Kemiren melalui Pendekatan Penta Helix. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, *3*(2), 137-145.

Wismaningsih, K. (2021). Analisis Kebijakan Pengentasan Kemiskinan "Laboratorium Kemiskinan" Kabupaten Pekalongan. *Kajen: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pembangunan*, *5*(02), 79-88.

World Bank. (1994). *World development report 1994: Infrastructure for development*. The World Bank.

Yoshida, T. (1990). On the stability of the Japanese money demand function: Estimation results using the error correction model. *Monetary and Economic Studies*, *8*(1), 1-48.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.

Zellner, Arnold, Jan Kmenta, and Jacques Dreze. "Specification and estimation of Cobb-Douglas production function models." *Econometrica: Journal of the Econometric Society* (1966): 784-795.

UNDANG-UNDANG DAN PRODUK HUKUM dan Dokumen Pemerintah Lainnya

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah,
2. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Bandung Barat Tahun 2018-2023.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Kabupaten Bandung Barat Menjadi Daerah Otonom di Provinsi Jawa Barat;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah;
5. Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019, tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
7. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
8. .Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2005 tentang Alih Teknologi Kekayaan Intelektual Serta Hasil Penelitian dan Pengembangan oleh Perguruan Tinggi dan Lembaga Penelitian dan Pengembangan;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mengacu
11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
12. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 3 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Bandung Barat Tahun 2007-2025;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 3 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Bandung Barat Tahun 2018-2023;

bappelitbangda

14. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 5 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bandung Barat Tahun Anggaran 2022;
15. Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 79 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bandung Barat.
16. Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 63 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022
17. Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (*LKPJ*) Pemerintah Kabupaten Bandung Barat tahun 2021

bappelitbangda

Lampiran 1: Kuisioner Survei

QUESTIONER
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG BARAT BIDANG SOSIAL DAN INFRASTRUKTUR 2022

Hari/tanggal : _____
Waktu : _____

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari masyarakat Kabupaten Bandung Barat yang terhormat,

Bersama ini kami meminta kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner yang diberikan. Informasi yang Anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi penelitian yang sedang kami lakukan. Atas bantuan dan perhatian Anda kami ucapkan terima kasih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

A1	Siapakah nama Ibu/Bapak/Saudara?	
A2	Tanggal Lahir?	

A3. Jenis kelamin responden?

1	Laki-laki
2	Perempuan

A4. Berapakah usia Ibu/Bapak/Saudara sekarang?

1	< 17 Tahun
2	17 – 21 tahun
3	22 – 30 tahun
4	31 – 40 tahun
5	41 – 55 tahun
6	> 55 tahun

A5. Status pernikahan?

1	Belum menikah
2	Sudah menikah
3	Pernah menikah

A6. Apa pendidikan terakhir Ibu/Bapak/Saudara?

1	SD / Sederajat
2	SMP / Sederajat
3	SMU / Sederajat
4	Diploma / Perguruan Tinggi
5	>S1

bappelitbangda

A7. Apa pekerjaan Ibu/Bapak/Saudara?

1	Wiraswasta	6	Pelajar/Mahasiswa
2	Pegawai Swasta	5	Profesional
3	Pegawai Negeri/Pemerintahan	99	Lainnya (sebutkan) :
4	TNI/Polri		

A8. Berapakah rata-rata pengeluaran Ibu/Bapak/Saudara per bulan?

1	Kurang dari Rp. 1.500.000
2	Rp. 1.500.001 – Rp. 3.000.000
3	Rp. 3.000.001 – Rp. 5.000.000
4	Lebih dari Rp. 5.000.000

A9. Dimanakah Alamat Tinggal (Desa-Kecamatan) Ibu/Bapak/Saudara? (**Pertanyaan Terbuka**)

……

B Bidang Sosial

B1. 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

B2. 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

B3. 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

bappelitbangda

B4. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Program Jaminan Sosial 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

B5. Menurut bapak/ibu/saudara, apa yang perlu dilakukan pemerintah KBB dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat kurang mampu di KBB? (**Pertanyaan Terbuka**)

……

B6. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Kesigapan pemerintah KBB dalam penanganan darurat bencana di KBB (Banjir, longsor, Kebakaran, Gempa)

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

B7. 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

B8. 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

B9. Menurut bapak/ibu/saudara, 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

bappelitbangda

B10. Menurut bapak/ibu/saudara, apa yang perlu dilakukan pemerintah KBB dalam meningkatkan penanganan darurat bencana di KBB? (**Pertanyaan Terbuka**)

……

B11. Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi masyarakat **tuna sosial**[38] ?

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

B12. Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi masyarakat yang mengalami disabilitas?

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

B13. Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam bidang perlindungan anak?

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

B14. Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam bidang perlindungan terhadap masyarakat usia lanjut (LANSIA)?

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

B15. Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam pemberdayaan potensi sumber kesejahteraan sosial?

[38] Tuna Sosial adalah seseorang yang karena faktor tertentu, tidak atau kurang mampu untuk melaksanakan kehidupan yang layak atau sesuai dengan norma agama, sosial atau hukum serta secara sosial cenderung terisolasi dari kehidupan masyarakat seperti gelandangan, pengemis, tuna susila, korban tindak perdagangan orang.

bappelitbangda

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

B16. Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam pemberdayaan 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

B17. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah masyarakat dan kalangan swasta dilibatkan oleh pemerintah KBB dalam melaksanakan berbagai program dalam bidang sosial dan pemberantasan kemiskinan?

6 Sangat dilibatkan dan berperan aktif
5 Ikut terlibat
4 Cukup dilibatkan
3 Kurang dilibatkan
2 Tidak dilibatkan
1 Sangat Tidak dilibatkan
0 Tidak Tau/tidak menjawab

B18. Menurut bapak/ibu/saudara, apa yang perlu dilakukan pemerintah KBB dalam meningkatkan kinerja di bidang perlindungan sosial? (**Pertanyaan Terbuka**)

……

C. BIDANG INFRASTRUKTUR

C1. 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 ?

……

C2. 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

bappelitbangda

2 Tidak Memuaskan
1 Sangat Tidak Memuaskan
0 Tidak Tau/tidak menjawab

C3. 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

C4. 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

C5. Menurut bapak/ibu/saudara, apa yang perlu dilakukan Pemerintah KBB agar dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terkait fasilitasi pembangunan rumah tidak layak huni? (**Pertanyaan Terbuka**)
…… ……

C6. 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

C7. Menurut bapak/ibu/saudara, apa yang perlu dilakukan Pemerintah KBB agar dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terkait pembangunan rumah yang sehat dengan sanitasi yang baik? (**Pertanyaan Terbuka**)
.....

C8. 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

bappelitbangda

C9. Menurut bapak/ibu/saudara, apa yang perlu dilakukan Pemerintah KBB agar dapat meningkatkan pelayanan pengelolaan sampah? (**Pertanyaan Terbuka**)

.....

C10. 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

C11. Menurut bapak/ibu/saudara, apa yang perlu dilakukan Pemerintah KBB agar dapat meningkatkan penanganan terhadap pembuangan sampah liar? (**Pertanyaan Terbuka**)

.....

C12. 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

C13. 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

C14. Menurut bapak/ibu/saudara, apa yang perlu dilakukan Pemerintah KBB agar dapat meningkatkan penindakan terhadap masyarakat yang melanggar perijinan dan menyalahgunakan fasilitas umum? (**Pertanyaan Terbuka**)

.....

C15. 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

bappelitbangda

C16. Menurut bapak/ibu/saudara, apa yang perlu dilakukan pemerintah KBB untuk meminimalisir konflik sosial yang mengganggu ketentraman dan ketertiban umum? (**Pertanyaan Terbuka**)

.....

C17. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah ketersediaan infrastruktur dan kekuatan jaringan internet 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

C18. Menurut bapak/ibu/saudara, 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

C19. Menurut bapak/ibu/saudara, 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

C20. Menurut bapak/ibu/saudara, 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
0 Tidak Tau/tidak menjawab

C21. Menurut bapak/ibu/saudara, pembangunan apa atau dalam bidang apa yang dibutuhkan masyarakat tetapi belum optimal dilaksanakan Pemerintah KBB? (**Pertanyaan Terbuka**)

……

C22. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kinerja pemerintah KBB dalam hal perencanaan tata ruang, sudah memuaskan ?

bappelitbangda

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

C23. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kinerja pemerintah KBB dalam hal pemanfaatan tata ruang, 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

C24. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kinerja pemerintah KBB dalam hal pengendalian tata ruang, 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

C25. Menurut bapak/ibu/saudara, apa yang perlu dilakukan pemerintah KBB untuk memperbaiki/meningkatkan dana atau mengelola tata ruang di wilayah Kabupaten Bandung Barat? (**Pertanyaan Terbuka**)

.....

D. Pendidikan dan Pelayanan Administrasi

D1. Menurut bapak/ibu/saudara, 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

D2. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kualitas alat perekaman/pencetakan KTP atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sudah memuaskan?

bappelitbangda

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

D3. Menurut bapak/ibu/saudara, 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

D4. Menurut bapak/ibu/saudara, 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

D5. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Aksesibilitas fasilitas pendidikan dasar (SD dan SMP) mudah dijangkau masyarakat?

6 Sangat Terjangkau
5 Terjangkau
4 Cukup terjangkau
3 Kurang terjangkau
2 Tidak terjangkau
1 Sangat Tidak terjangkau
0 Tidak tau/tidak menjawab

D6. 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

D7. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Mutu guru pendidikan dasar (SMP) di Kabupaten Bandung Barat sudah memuaskan?

6 Sangat Memuaskan
5 Memuaskan
4 Cukup Memuaskan

bappelitbangda

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

D8. 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

D9. 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
1 Sangat Tidak Memuaskan
0 Tidak Tau/tidak menjawab

D10. Apakah bapak/ibu/saudara, bersedia jika anggota keluarganya melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (SMA/Paket C/PT)

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

D11. Faktor **yang paling menghambat**, bagi anggota keluarga bapak/ibu/saudara 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……

……

___ Hatur Nuhun ___

bappelitbangda

Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Usia Pernikahan Pendidikan Pekerjaan Pengeluaran B1
B2 B3 B4 B6 B7 B8 B9 B11
    B12 B13 B14 B15 B16 B17 C1 C2 C3 C4 C6 C8 C10 C12 C13 C15 C17 C18 C19
C20 C22 C23 C24 D1 D2 D3 D4
    D5 D6 D7 D8 D9 D10
  /SAVE
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Usia	409	2	5	4.16	.786
Status Pernikahan	409	1	3	1.90	.302
Pendidikan	409	1	5	2.76	.970
Pekerjaan	409	1	99	17.72	36.032
Pengeluaran	409	1	4	2.27	.898
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah layanan pendataan masyarakat miskin di wilayah tempat tinggal sudah memuaskan?	409	0	5	2.64	1.233
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kinerja Aparat desa/kelurahan di wilayah tempat tinggal bapak/ibu/saudara sudah memuaskan dalam memperbaharui data masyarakat miskin ?	409	0	6	2.70	1.156
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Layanan Pemerintah KBB terhadap masyarakat miskin sudah memuaskan?	409	0	6	3.08	1.281
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Program Jaminan Sosial di Kabupaten Bandung Barat sudah memuaskan?	409	0	5	3.03	1.104
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Kesigapan pemerintah KBB dalam penanganan darurat bencana di KBB (Banjir, longsor, Kebakaran, Gempa)	409	0	5	3.06	1.004

Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kemampuan pemerintah KBB dalam melayani masyarakat paska bencana, sudah memuaskan?	409	0	5	3.24	.901
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Kemampuan pemerintah KBB dalam menangani program kegiatan pemulihan paska bencana, sudah memuaskan?	409	0	5	2.95	.853
Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan edukasi dan sosialisasi pemerintah KBB dalam pencegahan dan mitigasi bencana ?	409	0	5	2.91	.864
Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi masyarakat tuna sosial ?	409	0	5	3.01	1.186
Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi masyarakat yang mengalami disabilitas?	409	0	6	3.09	1.191
Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam bidang perlindungan anak	409	0	6	3.20	1.163
Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam bidang perlindungan terhadap masyarakat usia lanjut (LANSIA)?	409	0	6	2.92	1.056
Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam pemberdayaan potensi sumber kesejahteraan sosial?	409	0	6	3.00	1.001

Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah KBB dalam pemberdayaan masyarakat miskin?	409	0	5	3.11	1.148
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah masyarakat dan kalangan swasta dilibatkan oleh pemerintah KBB dalam melaksanakan berbagai program dalam bidang sosial dan pemberantasan kemiskinan?	409	0	6	2.99	1.335
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan akses dan kondisi jalan lingkungan maupun jalan-jalan kabupaten sudah memuaskan	409	0	5	3.16	.968
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Layanan Pemerintah KBB dalam menyediakan sarana penunjang jalan (seperti trotoar, zebra cross, serta rambu2 lalu lintas) sudah memuaskan?	409	0	5	2.78	.983
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Layanan pemerintah KBB dalam menyediakan saluran drainase dengan kondisi baik, sudah memuaskan?	409	0	5	2.91	.894
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Layanan pemerintah KBB memfasilitasi masyarakat dalam pembangunan rumah tidak layak huni sudah memuaskan?	409	0	5	3.15	1.182
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Layanan pemerintah KBB dalam memfasilitasi pembangunan rumah yang sehat dengan sanitasi yang baik sudah memuaskan?	409	1	5	3.13	1.161
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Layanan pemerintah KBB dalam pengelolaan sampah sudah memuaskan?	409	0	5	2.93	1.161

Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Pemerintah KBB sudah memuaskan dalam menindak tegas masyarakat yang melakukan pembuangan sampah liar?	409	1	5	2.44	.945
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Pemerintah KBB sudah memuaskan dalam menindak masyarakat yang dianggap melanggar perijinan?	409	1	5	2.63	.938
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Pemerintah KBB sudah memuaskan dalam menangani masyarakat yang menyalahgunakan fasilitas umum?	409	1	5	2.75	.987
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Kemampuan Pemerintah KBB dalam menekan konflik sosial yang mengganggu ketentraman dan ketertiban umum, sudah memuaskan	409	1	6	3.78	1.061
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah ketersediaan infrastruktur dan kekuatan jaringan internet di KBB sudah memuaskan?	409	1	6	3.56	1.086
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kinerja pemerintah KBB dalam penanganan keluhan dan laporan pengaduan masyarakat, sudah memuaskan?	409	1	5	2.87	.982
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah update kinerja dan layanan informasi pada website pemerintah KBB, sudah memuaskan ?	409	1	5	2.86	1.157
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah pembangunan yang dilaksanakan pemerintah KBB sudah memuaskan karena sesuai kebutuhan masyarakat?	409	1	5	2.82	.938
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kinerja pemerintah KBB dalam hal perencanaan tata ruang, sudah memuaskan ?	409	1	5	2.83	.956

Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kinerja pemerintah KBB dalam hal pemanfaatan tata ruang, sudah memuaskan ?	409	0	5	2.86	1.124
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kinerja pemerintah KBB dalam hal pengendalian tata ruang, sudah memuaskan ?	409	0	5	2.61	1.250
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah keramahan/kecepatan respon aparat dalam memberikan layanan administrasi kependudukan di KBB sudah memuaskan?	409	0	5	3.51	1.329
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kualitas alat perekaman/pencetakan KTP atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sudah memuaskan?	409	0	5	3.20	1.386
Menurut bapak/ibu/saudara, bagaimana kinerja Pemerintah KBB dalam memberikan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (E- KTP, akta kelahiran, layanan dokumen perpindahan penduduk, dll) ?	409	0	5	3.22	1.324
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah layanan perijinan oleh Pemerintah KBB sudah memuaskan?	409	1	5	3.56	1.201
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Aksesibilitas fasilitas pendidikan dasar (SD dan SMP) mudah dijangkau masyarakat?	409	1	6	3.56	1.312
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Mutu guru pendidikan dasar (SD) di Kabupaten Bandung Barat sudah memuaskan?	409	1	6	3.76	1.299
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Mutu guru pendidikan dasar (SMP) di Kabupaten Bandung Barat sudah memuaskan?	409	0	6	3.66	1.340

Menurut bapak/ibu/saudara, apakah Kualitas bangunan sekolah (SD) dan sarana lainnya sudah memuaskan dalam menunjang kegiatan pendidikan?	409	0	5	2.81	1.207
Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kualitas bangunan sekolah (SMP) dan sarana lainnya sudah memuaskan dalam menunjang kegiatan pendidikan?	409	1	6	3.55	1.169
Apakah bapak/ibu/saudara, bersedia jika anggota keluarganya melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (SMA/Paket C/PT)	409	3	6	5.21	.733
Valid N (listwise)	409				

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=B1 B2 B3 B4 B6 B7 B8 B9 B11 B12 B13 B14 B15 B16 B17 C1 C2 C3
C4 C6 C8 C10 C12 C13 C15
    C17 C18 C19 C20 C22 C23 C24 D1 D2 D3 D4 D5 D6 D7 D8 D9 D10
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created		07-AUG-2022 13:12:43
Comments		
Input	Data	C:\Users\Lenovo\Documents\UJI STATISTIK SOSIAL DAN INFRA 1.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	409
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

litbang.ja

	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=B1 B2 B3 B4 B6 B7 B8 B9 B11 B12 B13 B14 B15 B16 B17 C1 C2 C3 C4 C6 C8 C10 C12 C13 C15 C17 C18 C19 C20 C22 C23 C24 D1 D2 D3 D4 D5 D6 D7 D8 D9 D10 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	409	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	409	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	42

```
COMPUTE X1=B1 + B2 + B3 +  B4 +  B6 + B7 + B8 + B9 + B11 + B12 + B13 + B14
+ B15 + B16 + B17.
VARIABLE LABELS  X1 'Bidang Sosial'.
EXECUTE.
COMPUTE X2=C1 + C2 + C3 + C4 + C6 + C8 + C10 + C12 + C13 + C15 + C17 + C18
+ C19 + C20 + C22 + C23
    + C24.
VARIABLE LABELS  X2 'Bidang Infrastruktur'.
EXECUTE.
```

banguan.bangka

```
COMPUTE X3=D1 + D2 + D3 + D4 + D5 + D6 + D7 + D8 + D9 + D10.
VARIABLE LABELS  X3 'Pendidikan dan Pelayanan Administrasi'.
EXECUTE.
CORRELATIONS
  /VARIABLES=B1 B2 B3 B4 B6 B7 B8 B9 B11 B12 B13 B14 B15 B16 B17 C1 C2 C3
C4 C6 C8 C10 C12 C13 C15
    C17 C18 C19 C20 C22 C23 C24 D1 D2 D3 D4 D5 D6 D7 D8 D9 D10 ZUsia
ZPernikahan ZPendidikan ZPekerjaan
    ZPengeluaran ZB1 ZB2 ZB3 ZB4 ZB6 ZB7 ZB8 ZB9 ZB11 ZB12 ZB13 ZB14 ZB15
ZB16 ZB17 ZC1 ZC2 ZC3 ZC4 ZC6
    ZC8 ZC10 ZC12 ZC13 ZC15 ZC17 ZC18 ZC19 ZC20 ZC22 ZC23 ZC24 ZD1 ZD2 ZD3
ZD4 ZD5 ZD6 ZD7 ZD8 ZD9 ZD10
    X1 X2 X3
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.



REGRESSION
  /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT X1
  /METHOD=ENTER X2 X3
  /SCATTERPLOT=(*ZPRED ,*SRESID)
  /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
  /SAVE RESID.
```

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Bidang Sosial	44.9584	9.13304	409
Bidang Infrastruktur	50.0758	6.57175	409
Pendidikan dan Pelayanan Administrasi	36.0416	6.04483	409

balitbangda

Correlations

		Bidang Sosial	Bidang Infrastruktur	Pendidikan dan Pelayanan Administrasi
Pearson Correlation	Bidang Sosial	1.000	.087	-.008
	Bidang Infrastruktur	.087	1.000	.114
	Pendidikan dan Pelayanan Administrasi	-.008	.114	1.000
Sig. (1-tailed)	Bidang Sosial	.	.039	.439
	Bidang Infrastruktur	.039	.	.011
	Pendidikan dan Pelayanan Administrasi	.439	.011	.
N	Bidang Sosial	409	409	409
	Bidang Infrastruktur	409	409	409
	Pendidikan dan Pelayanan Administrasi	409	409	409

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pendidikan dan Pelayanan Administrasi, Bidang Infrastruktur[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: Bidang Sosial

b. All requested variables entered.

bappe anggua

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.089[a]	.008	.003	9.11927

a. Predictors: (Constant), Pendidikan dan Pelayanan Administrasi, Bidang Infrastruktur

b. Dependent Variable: Bidang Sosial

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	268.909	2	134.454	1.617	.200[b]
	Residual	33763.385	406	83.161		
	Total	34032.293	408			

a. Dependent Variable: Bidang Sosial

b. Predictors: (Constant), Pendidikan dan Pelayanan Administrasi, Bidang Infrastruktur

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	39.724	4.171		9.523	.000		
	Bidang Infrastruktur	.124	.069	.089	1.792	.074	.987	1.013

bapelitbangda

	Pendidikan dan Pelayanan Administrasi	-.027	.075	-.018	-.358	.721	.987	1.013

a. Dependent Variable: Bidang Sosial

Collinearity Diagnostics[a]

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Bidang Infrastruktur	Pendidikan dan Pelayanan Administrasi
1	1	2.972	1.000	.00	.00	.00
	2	.020	12.065	.02	.28	.81
	3	.007	19.908	.98	.72	.18

a. Dependent Variable: Bidang Sosial

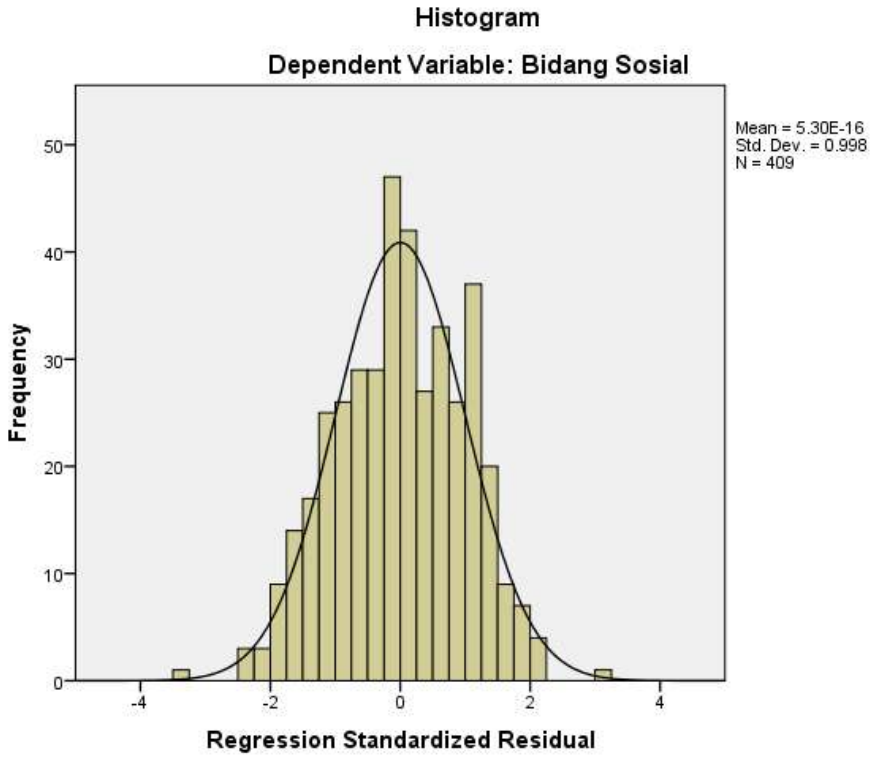
bappelitbangda

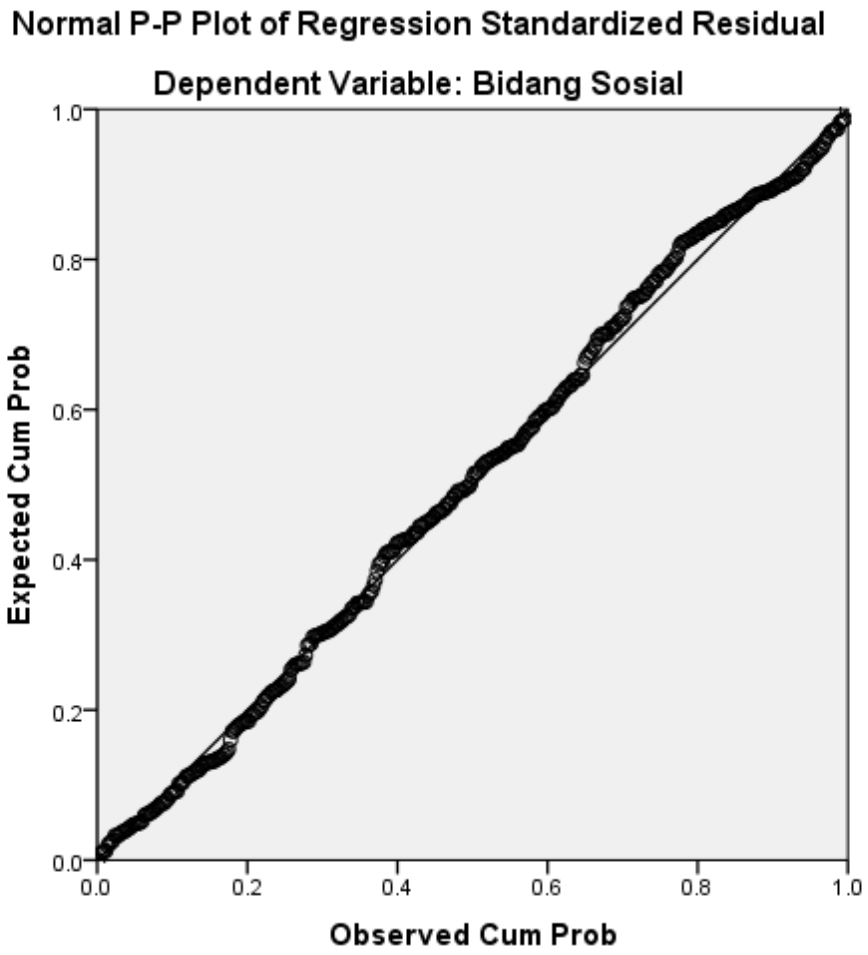
Residuals Statistics[a]

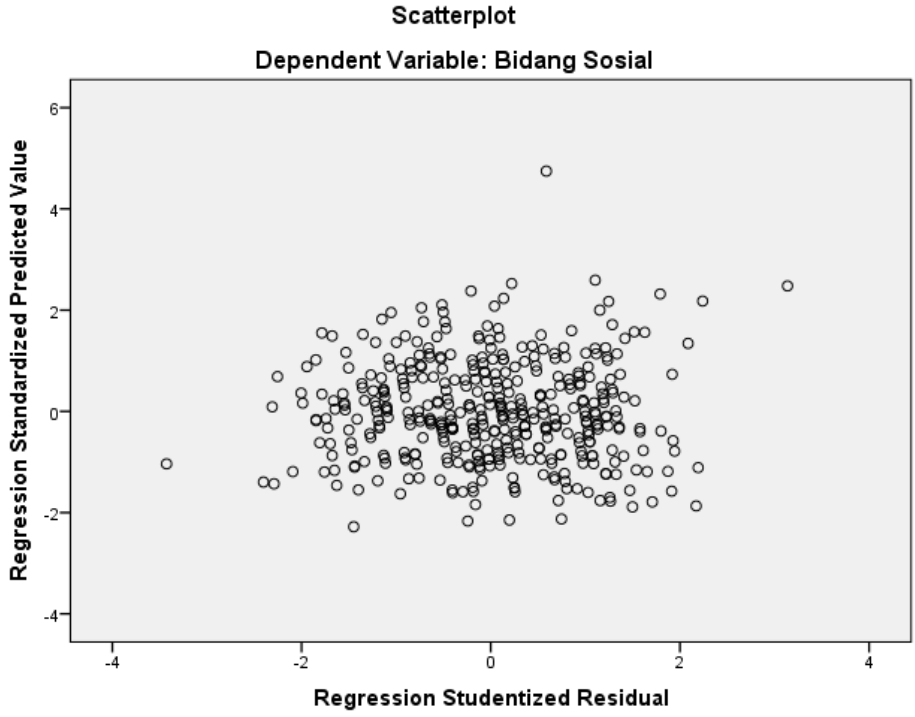
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	43.1083	48.8116	44.9584	.81184	409
Std. Predicted Value	-2.279	4.746	.000	1.000	409
Standard Error of Predicted Value	.451	2.262	.745	.235	409
Adjusted Predicted Value	42.9549	48.4714	44.9507	.80931	409
Residual	-31.11567	28.02925	.00000	9.09689	409
Std. Residual	-3.412	3.074	.000	.998	409
Stud. Residual	-3.427	3.137	.000	1.002	409
Deleted Residual	-31.39208	29.19730	.00769	9.17238	409
Stud. Deleted Residual	-3.474	3.172	.000	1.004	409
Mahal. Distance	.000	24.108	1.995	2.221	409
Cook's Distance	.000	.137	.003	.008	409
Centered Leverage Value	.000	.059	.005	.005	409

a. Dependent Variable: Bidang Sosial

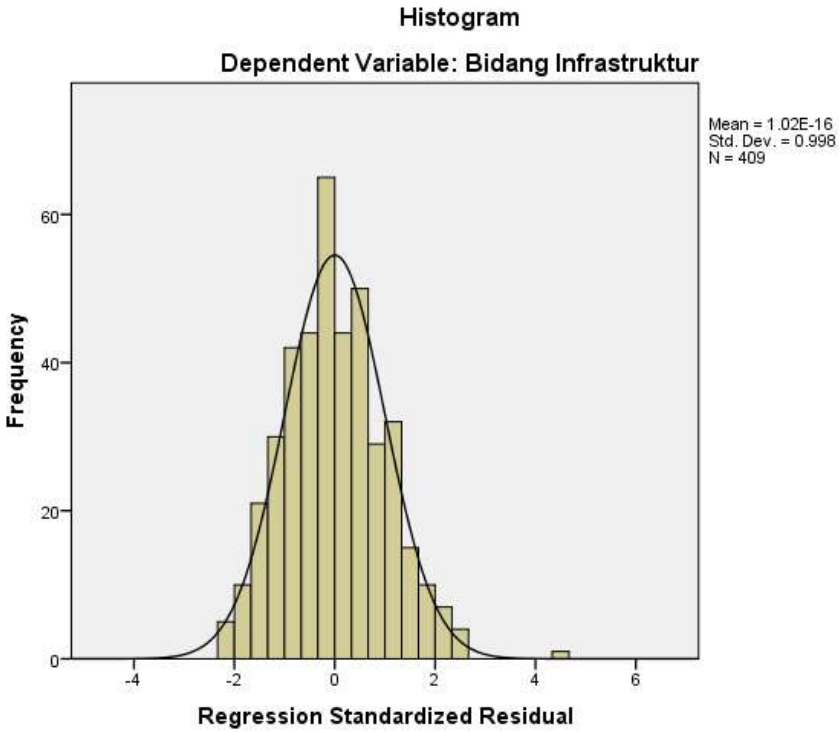
Charts

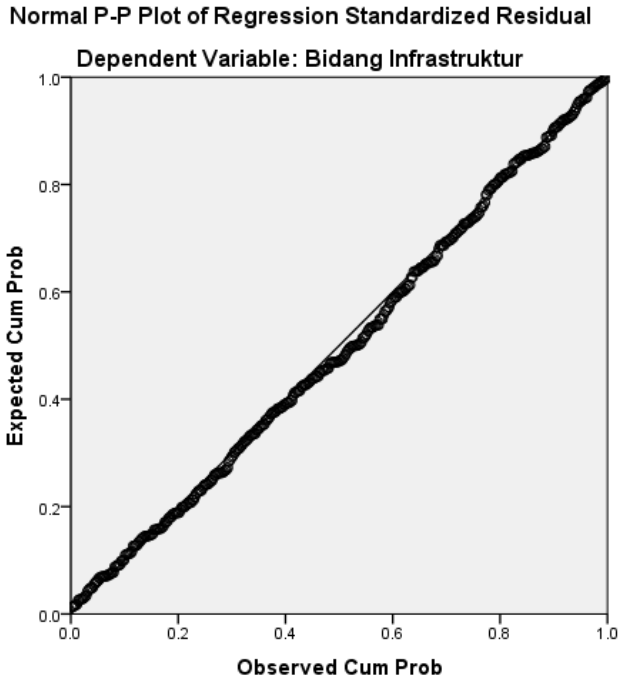


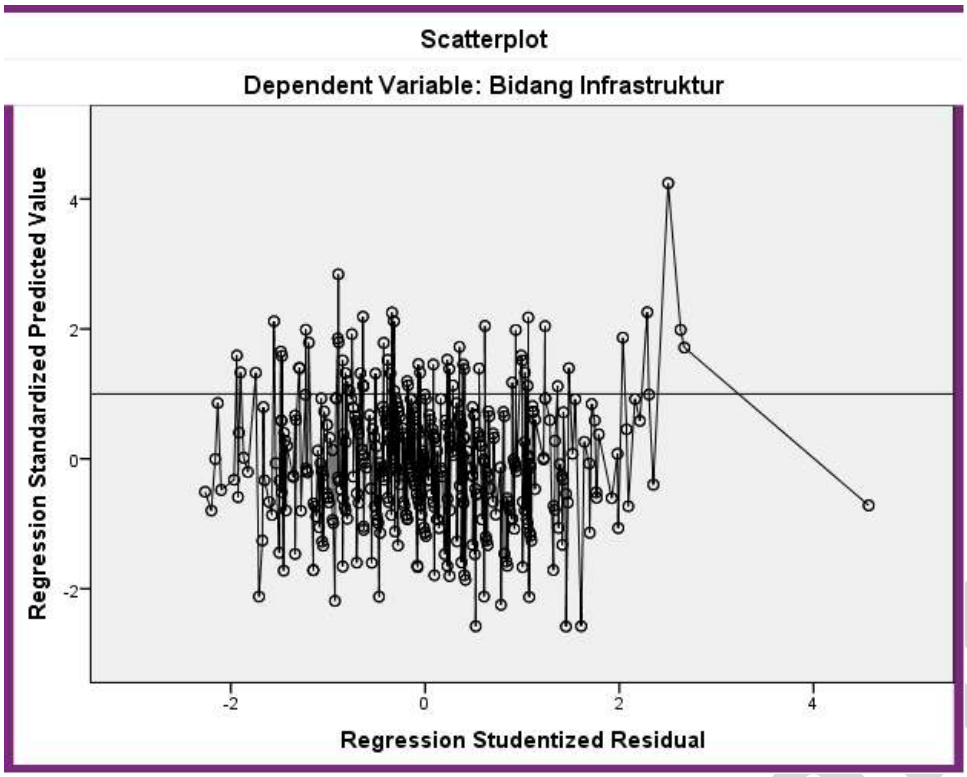

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Bidang Sosial
Expected Cum Prob
Observed Cum Prob
0.0
0.2
0.4
0.6
0.8
1.0


Scatterplot
Dependent Variable: Bidang Sosial
Regression Standardized Predicted Value
Regression Studentized Residual
6
4
2
0
-2
-4

Charts


Histogram
Dependent Variable: Bidang Infrastruktur
Mean = 1.02E-16
Std. Dev. = 0.998
N = 409
Frequency
60
40
20
0
-4
-2
0
2
4
6
Regression Standardized Residual


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Bidang Infrastruktur
Expected Cum Prob
1.0
0.8
0.6
0.4
0.2
0.0
0.0
0.2
0.4
0.6
0.8
1.0
Observed Cum Prob




```
REGRESSION
  /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT X3
  /METHOD=ENTER X1 X2
  /SCATTERPLOT=(*ZPRED ,*SRESID)
  /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
  /SAVE RESID.
```

bappelitbangda

Regression

Notes

Output Created		07-AUG-2022 13:41:56
Comments		
Input	Data	C:\Users\Lenovo\Documents\UJI STATISTIK SOSIAL DAN INFRA 1.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	409
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT X3 /METHOD=ENTER X1 X2 /SCATTERPLOT=(*ZPRED ,*SRESID) /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) /SAVE RESID.
Resources	Processor Time	00:00:00.81
	Elapsed Time	00:00:00.50
	Memory Required	7104 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	664 bytes
Variables Created or Modified	RES_3	Unstandardized Residual

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pendidikan dan Pelayanan Administrasi	36.0416	6.04483	409
Bidang Sosial	44.9584	9.13304	409
Bidang Infrastruktur	50.0758	6.57175	409

Correlations

		Pendidikan dan Pelayanan Administrasi	Bidang Sosial	Bidang Infrastruktur
Pearson Correlation	Pendidikan dan Pelayanan Administrasi	1.000	-.008	.114
	Bidang Sosial	-.008	1.000	.087
	Bidang Infrastruktur	.114	.087	1.000
Sig. (1-tailed)	Pendidikan dan Pelayanan Administrasi	.	.439	.011
	Bidang Sosial	.439	.	.039
	Bidang Infrastruktur	.011	.039	.
N	Pendidikan dan Pelayanan Administrasi	409	409	409
	Bidang Sosial	409	409	409
	Bidang Infrastruktur	409	409	409

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Bidang Infrastruktur, Bidang Sosial[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: Pendidikan dan Pelayanan Administrasi

b. All requested variables entered.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.115[a]	.013	.008	6.01937

a. Predictors: (Constant), Bidang Infrastruktur, Bidang Sosial

b. Dependent Variable: Pendidikan dan Pelayanan Administrasi

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	197.758	2	98.879	2.729	.066[b]
	Residual	14710.536	406	36.233		
	Total	14908.293	408			

a. Dependent Variable: Pendidikan dan Pelayanan Administrasi

b. Predictors: (Constant), Bidang Infrastruktur, Bidang Sosial

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	31.255	2.621		11.926	.000		
	Bidang Sosial	-.012	.033	-.018	-.358	.721	.992	1.008
	Bidang Infrastruktur	.106	.046	.115	2.331	.020	.992	1.008

a. Dependent Variable: Pendidikan dan Pelayanan Administrasi

Collinearity Diagnostics[a]

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions (Constant)	Bidang Sosial	Bidang Infrastruktur
1	1	2.964	1.000	.00	.00	.00
	2	.028	10.209	.04	.90	.16
	3	.008	19.413	.96	.10	.84

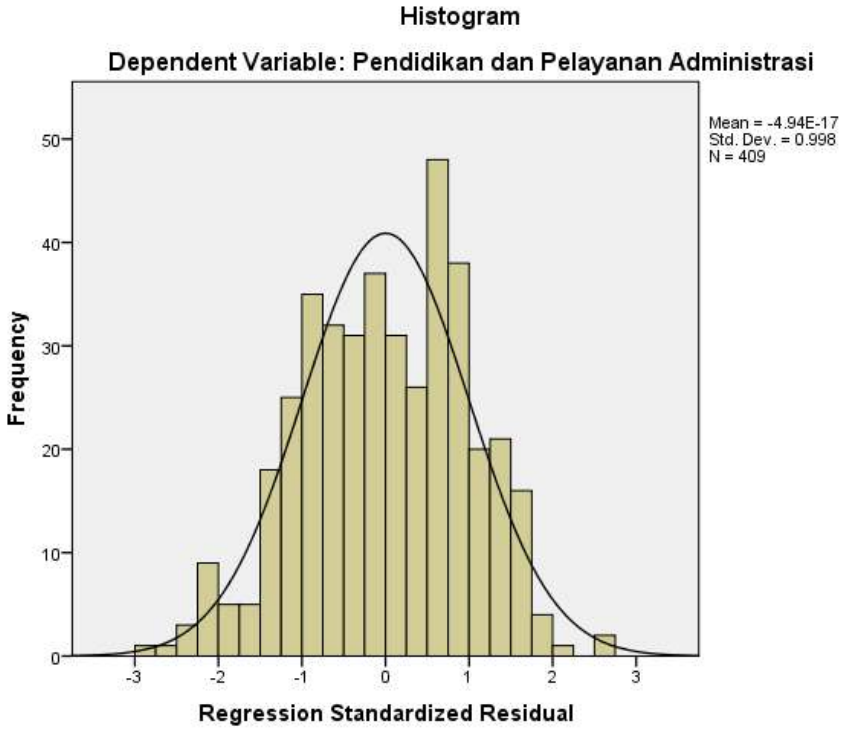
a. Dependent Variable: Pendidikan dan Pelayanan Administrasi

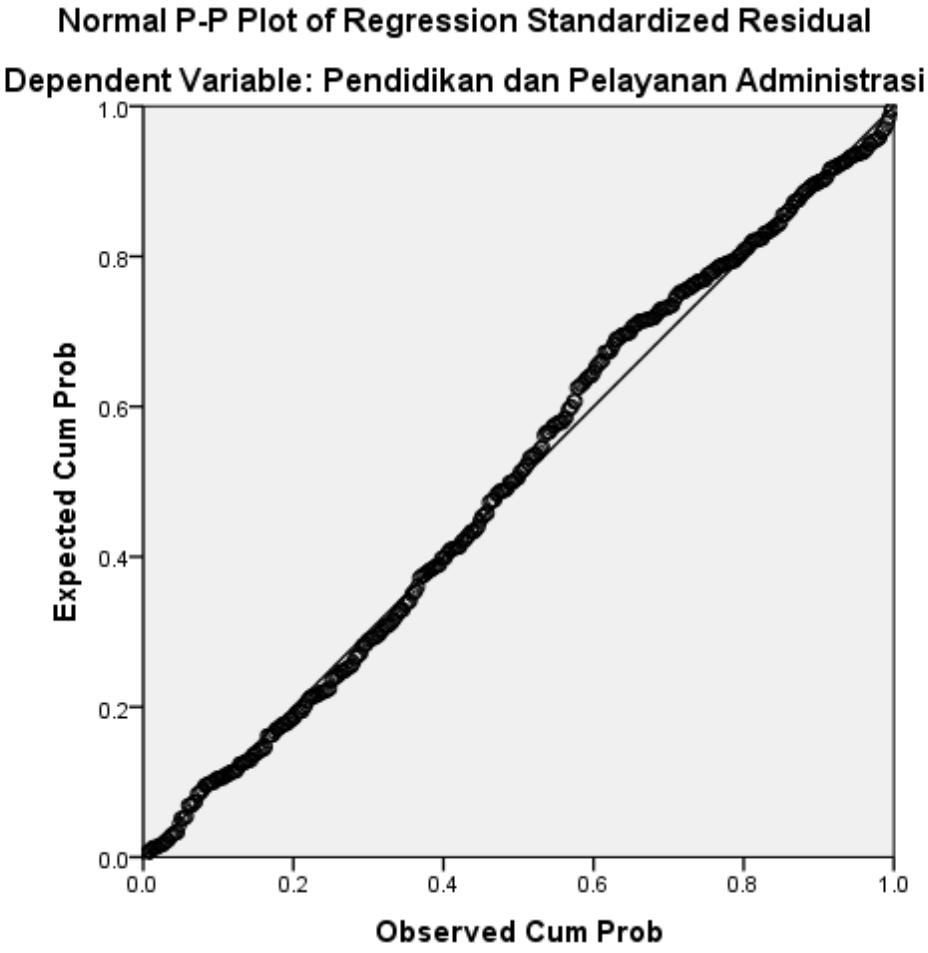
Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	34.2306	39.0048	36.0416	.69620	409
Std. Predicted Value	-2.601	4.256	.000	1.000	409
Standard Error of Predicted Value	.299	1.357	.492	.153	409
Adjusted Predicted Value	34.5214	39.7012	36.0402	.69732	409
Residual	-17.94047	16.41414	.00000	6.00460	409
Std. Residual	-2.980	2.727	.000	.998	409
Stud. Residual	-2.991	2.736	.000	1.002	409
Deleted Residual	-18.06777	16.52718	.00140	6.05646	409
Stud. Deleted Residual	-3.021	2.758	.000	1.004	409
Mahal. Distance	.011	19.742	1.995	2.177	409
Cook's Distance	.000	.111	.003	.008	409
Centered Leverage Value	.000	.048	.005	.005	409

a. Dependent Variable: Pendidikan dan Pelayanan Administrasi

Charts




Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Pendidikan dan Pelayanan Administrasi
Expected Cum Prob
Observed Cum Prob
0.0
0.2
0.4
0.6
0.8
1.0

bappeli