



Evaluasi Penyelenggaraan Otonomi Daerah di Kota Bandung

(Survei Kepuasan Masyarakat akan Pembangunan/
Pelayanan di Kota Bandung)



Evaluasi Penyelenggaraan Otonomi Daerah di Kota Bandung

**(Survei Kepuasan Masyarakat akan Pembangunan/
Pelayanan di Kota Bandung)**

**Kerjasama Pemerintah dan Otonomi Daerah
Pemerintah Kota Bandung dengan
Pusat Kajian dan Diklat Aparatur I
Lembaga Administrasi Negara
Bandung 2005**

**EVALUASI PENYELENGGARAAN OTONOMI DAERAH
DI KOTA BANDUNG**
**(Survey Kepuasan Masyarakat akan Pembangunan/
Pelayanan di Kota Bandung)**

Kerjasama Penelitian antara Bagian Pemerintahan dan Otonomi Daerah (BPOD) Pemerintah Kota Bandung dengan Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I – Lembaga Administrasi Negara Bandung

Penanggung Jawab

Kepala Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I – LAN

Drs. Desi Fernanda, M. Soc.Sc.

Tim Peneliti

Drs. Joni Dawud, DEA – Koordinator/Ahli Pemerintahan Daerah

Wawan Dharma Setiawan, SH,M.Si. – Peneliti/Ahli Hukum Pemerintahan

Baban Sobandi, SE, M.Si. – Peneliti/Ahli Ekonomi Keuangan Daerah

Drs. Nugraha Lili Nujiana, SE, Ak, M.Si. – Peneliti/Ahli Administrasi Pemerintahan

Drs. Dayat Hidayat, M.Si. – Peneliti/ Ahli SDM

Zulfikar, S.Sos. - Peneliti/Asisten Administrasi Pemerintahan

Drs. Syarifudin Hidayat, M.Si. – Analis Statistik

Sukarna, S.Sos. – Staf Administrasi

Tim Penulis

Drs. Joni Dawud, DEA

Baban Sobandi, SE, M.Si.

Drs. Dayat Hidayat, M.Si.

Drs. Nugraha Lili Nujiana, SE,Ak.M.Si.

Editor

Drs. Dayat Hidayat, M.Si.

Penerbit

Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I – Lembaga Administrasi Negara
Jalan Cimandiri 34-38, Bandung – 40115

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillah ke khadirat Illahi Rabbi akhirnya kami dapat menyelesaikan Kajian Evaluasi Penyelenggaraan Otonomi Daerah di Kota Bandung sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Kajian ini terselenggara atas kerjasama Bagian Pemerintahan dan Otonomi Daerah Pemerintah Kota Bandung dengan Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I – Lembaga Administrasi Negara Bandung.

Paradigma baru pemerintahan menekankan akan pentingnya kedekatan antara pemerintah dengan rakyatnya, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menjalankan pemerintahan. Semangat tersebut mendorong diterapkannya sistem desentralisasi atau otonomi daerah dalam Sistem Pemerintah Daerah yang berlaku. Desentralisasi atau otonomi daerah menjadi salah satu tema utama dalam mengadakan pembaharuan dalam sistem pemerintahan.

Untuk mewujudkan tujuan dari otonomi daerah tersebut Pemerintah daerah berusaha meningkatkan kapasitasnya dengan memperkuat fungsi dan peranannya serta meningkatkan aparatur pemerintah yang bersih, profesional, dan bertanggungjawab (*accountability*). Salah satu usaha yang dilakukan Pemerintah Kota Bandung adalah dengan menetapkan 7 prioritas pembangunan Kota Bandung yaitu Pendidikan, Kesehatan, Kemakmuran, Lingkungan Hidup, Seni dan Budaya, Olah raga dan Agama. Dengan adanya 7 prioritas pembangunan tersebut dapat menjadikan suatu acuan dalam pelaksanaan pembangunan di Kota Bandung.

Program-program pembangunan yang dibuat pemerintah Kota Bandung sebagai penjabaran dari prioritas pembangunan merupakan milik bersama antara Pemerintahan Kota Bandung dan Masyarakat. Untuk itu masyarakat dapat berperan secara aktif dalam proses pembangunan yang dilaksanakan baik dalam tahapan perencanaan, pelaksanaan maupun tahapan evaluasi.

Keterlibatan masyarakat dibutuhkan karena diyakini pelaksanaan program pembangunan tidak selamanya berjalan sesuai dengan rencana pasti akan menghadapi permasalahan atau kendala. Agar jalannya pembangunan berada pada jalur atau arah yang benar maka keterlibatan berbagai pihak termasuk masyarakat sangat dibutuhkan. Masyarakat sebagai subjek dan sekaligus objek pembangunan merasakan secara langsung baik dampak positif maupun dampak negatif dari pelaksanaan pembangunan.

Demikian Laporan Akhir ini kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan.

Bandung, Oktober 2005
Tim Peneliti,

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Tujuan Penelitian | 2 |
| C. Sasaran Penelitian | 2 |
| D. Metode dan Tahapan Evaluasi | 3 |
| E. Kerangka Pikir | 3 |
| F. Lokus dan Fokus Penelitian | 6 |
| | |
| BAB II KONSEP DAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK | 8 |
| A. Pelayanan Publik | 8 |
| B. Kualitas Pelayanan Publik | 14 |
| C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik | 19 |
| D. Kepuasan Pelanggan Sebagai Ukuran Pelayanan | 22 |
| E. Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 24 |
| | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 28 |
| A. Metode Penelitian | 28 |
| B. Teknik Pengumpulan Data | 28 |
| C. Teknik Analisis Data | 29 |
| D. Populasi dan Sampling | 29 |
| | |
| BAB IV TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT AKAN PEMBANGUNAN/ PELAYANAN DI KOTA BANDUNG | 31 |
| A. Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Perencanaan dan Pengendalian Pembangunan | 34 |
| B. Tingkat Kepuasan Masyarakat Aspek Perencanaan, Pemanfaatan dan Pengawasan Tata Ruang | 36 |
| C. Tingkat Kepuasan Pada Aspek Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat | 37 |
| D. Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Aspek Sarana dan Prasarana Umum | 38 |
| E. Tingkat Kepuasan Pada Aspek Penanganan Bidang Kesehatan | 40 |
| F. Tingkat Kepuasan Pada Aspek Penyelenggaraan Pendidikan | 41 |
| G. Tingkat Kepuasan Pada Aspek Penanggulangan Masalah Sosial | 42 |

| | | |
|---|--|-----------|
| H. | Tingkat Kepuasan Pada Aspek Tenaga Kerja | 43 |
| I. | Tingkat Kepuasan Pada Aspek Fasilitas Pengembangan Koperasi dan UKM | 43 |
| J. | Tingkat Kepuasan Pada Aspek Pengendalian Lingkungan Hidup | 44 |
| K. | Tingkat Kepuasan Pada Aspek Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil | 45 |
| BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | | 48 |
| A. | Kesimpulan | 48 |
| B. | Rekomendasi | 48 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 50 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | | 52 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penerapan otonomi daerah yang dikelola secara professional dan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* diyakini akan berimplikasi terhadap berbagai perubahan baik pemerintah daerah itu sendiri maupun masyarakat sebagai pemegang kedaulatan. Kebijakan otonomi daerah sesuai dengan amanat UU 32 Tahun 2004 bertujuan 1) meningkatkan kesejahteraan rakyat dengan selalu memperhatikan kepentingan dan aspirasi yang tumbuh dalam masyarakat; 2) menjamin keserasian hubungan antara daerah dengan daerah lainnya artinya mampu membangun kerjasama antar daerah untuk meningkatkan kesejahteraan bersama dan mencegah ketimpangan antar daerah; 3) mampu menjamin hubungan yang serasi antara daerah dengan pemerintah artinya harus mampu memelihara dan menjaga keutuhan wilayah negara dan tetap tegaknya Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam rangka mewujudkan tujuan negara.

Untuk mewujudkan tujuan dari otonomi daerah tersebut Pemerintah Daerah berusaha meningkatkan kapasitasnya dengan memperkuat fungsi dan peranannya serta meningkatkan aparatur pemerintah yang bersih, profesional, dan bertanggungjawab (*accountability*). Salah satu usaha yang dilakukan Pemerintah Kota Bandung adalah dengan menetapkan 7 prioritas pembangunan Kota Bandung yaitu Pendidikan, Kesehatan, Kemakmuran, Lingkungan Hidup, Seni dan Budaya, Olah raga dan Agama. Dengan adanya 7 prioritas pembangunan tersebut dapat menjadikan suatu acuan dalam pelaksanaan pembangunan di Kota Bandung.

Program-program pembangunan yang dibuat Pemerintah Kota Bandung sebagai penjabaran dari prioritas pembangunan merupakan milik bersama antara Pemerintahan Kota Bandung dan Masyarakat. Untuk itu masyarakat dapat berperan secara aktif dalam proses pembangunan yang dilaksanakan baik dalam tahapan perencanaan, pelaksanaan maupun tahapan evaluasi.

Keterlibatan masyarakat dibutuhkan karena diyakini pelaksanaan program pembangunan tidak selamanya berjalan sesuai dengan rencana, pasti akan menghadapi permasalahan atau kendala yang dihadapi. Agar jalannya pembangunan berada pada jalur atau arah yang benar maka keterlibatan

berbagai pihak termasuk masyarakat sangat dibutuhkan. Masyarakat sebagai subjek dan sekaligus objek pembangunan merasakan secara langsung baik dampak positif maupun dampak negatif dari pelaksanaan pembangunan.

Untuk mengetahui sejauhmana persepsi masyarakat terhadap program pembangunan dan pelaksanaannya maka dibutuhkan suatu survey yang dilakukan secara periodik kepada masyarakat. Sehingga dengan kegiatan ini dapat mengetahui perkembangan akan kepuasan masyarakat terhadap jalannya pemerintahan dan pembangunan. Dengan mengetahui posisi tersebut maka dapat dilakukan penyempurnaan dan pengembangan program-program pembangunan ke depan. Pada Tahun 2004 telah dilakukan *pooling* yang dilakukan melalui telpon terhadap tingkat kepuasaan masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan Pemerintah Kota Bandung. Hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan dari 10 Bidang Pemerintahan yang di-*pooling* menunjukan hanya 1 Bidang yakni Bidang Kependudukan yang tingkat kepuasannya mencapai diatas 50%, bidang-bidang lainnya masih di bawah bidang tersebut. Dengan hasil tersebut menunjukan masih perlu pembenahan-pembenahan lebih lanjut.

Untuk melihat kenyataan lebih lanjut dan meningkatkan akurasi penelitian maka pada tahun 2005 ini akan dilakukan survey kepada Warga Kota Bandung dengan Bidang pemerintahan yang telah ditentukan.

B. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pelaksanaan pembangunan yang dilaksanakan Pemerintah Kota Bandung dalam melaksanakan otonomi daerah sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat sehingga dapat semakin meningkatkan kesejahteraan rakyat di Kota Bandung.

C. SASARAN PENELITIAN

Sasaran yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Teridentifikasinya respon masyarakat terhadap program pembangunan yang dilaksanakan Pemerintah Kota Bandung.
2. Teridentifikasinya tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil pelaksanaan program-program pembangunan yang dilaksanakan pemerintah Kota Bandung

3. Teridentifikasinya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap program-program yang dilaksanakan Pemerintah Kota Bandung
4. Teridentifikasinya permasalahan yang dihadapi masyarakat dengan dilaksanakannya program-program pembangunan di Kota Bandung.

D. METODE DAN TAHAPAN EVALUASI

Evaluasi dilakukan dengan melakukan survey langsung kepada kepada masyarakat yang dijadikan sampel. Survey langsung ini dimaksudkan untuk mengetahui persepsi dari masyarakat terhadap program dan pelaksanaan program pembangunan yang dilaksanakan Pemerintah Kota Bandung, dan untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada di masyarakat terkait dengan program pembangunan yang dilaksanakan. Evaluasi akan dilakukan di kota Bandung dengan tahapan sebagai berikut :

- *Tahap persiapan*; meliputi penyusunan Desain dan atau instrumen Evaluasi yang dilakukan dengan studi kepustakaan.
- *Tahap Uji Coba Instrumen Evaluasi* yaitu dengan menyebarkan instrumen yang telah dibuat kepada masyarakat sebagai uji coba agar mendapat masukan baik dari segi validitas maupun reliabilitasnya.
- *Tahap Survey Lapangan*; meliputi pelaksanaan survey lapangan (penggalian data primer) dan pengolahan data.
- *Tahap Penyusunan Laporan Hasil Penelitian* yang meliputi : Penyusunan Draft Laporan Akhir, Lokakarya dan Penyusunan Laporan Akhir.

E. KERANGKA PIKIR

Otonomi Daerah atau Desentralisasi sampai dengan saat ini dianggap salah satu langkah/ upaya dalam meningkatkan jalannya pemerintahan di suatu negara. Dengan menerapkan otonomi daerah dapat memberikan manfaat atau keuntungan-keuntungan baik secara nasional maupun secara lokal. Keuntungan dengan diterapkannya otonomi daerah menurut UNDP (1996), akan berimplikasi terhadap berbagai sektor pemerintah, bahkan pada tatanan masyarakat secara keseluruhan. Desentralisasi atau otonomi daerah dapat mendorong terhadap pemberdayaan (*empowering*) dan penguatan (*strengthening*) Daerah baik Pemerintah Daerah maupun masyarakat daerah. (UNDP, 1996). Otonomi Daerah juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas

pembangunan dan pelayanan publik. Dengan semakin dekatnya pemerintahan kepada masyarakat diharapkan pemerintah lebih empati terhadap keinginan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang kemudian pemerintah memenuhi hal tersebut dengan mengembangkan program-program pembangunan dan pemberian dalam memberikan layanan. Hal itu dimaksudkan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan "whatever enhances customer satisfaction" (Daviddow dan Uttal 1989:19).

Kepuasan pelanggan menurut Nigel Hill (1996:2) adalah "*customer satisfaction is customer's perception that a supplier has met or exceeded their expectation*". Dari definisi tersebut dapat ditafsirkan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini masyarakat adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Untuk mengetahui kepuasaan pelanggan dibutuhkan adanya suatu pengukuran yang dilakukan secara periodik atau berkala dengan melakukan survey kepada pelanggan dalam hal ini masyarakat.

Pengukuran kepuasan pelanggan dimaksudkan atau bermanfaat untuk hal-hal sebagai berikut :

1. Mengetahui sejauhmana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya, bagi suatu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks pelayanan publik dimana pelayanan dilakukan secara monopolistik di mana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan/ pembangunan yang dilakukan.
2. Mengetahui kesenjangan pelayanan, yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman, kesenjangan tersebut diawali dengan kesenjangan-kesenjangan dalam hal :
 - *The Promotional Gap*, kesenjangan antara yang dijanjikan dengan standar pelayanan yang diberikan.
 - *The Understanding Gap*, kesenjangan antara persepsi penyedia layanan dan harapan pelanggan.
 - *The Procedural Gap*, kesenjangan antara harapan-harapan pelanggan dengan prosedur atau sistem yang diterapkan.
 - *The Behavioral Gap*, kesenjangan pelayanan yang diberikan dengan spesifikasi layanan.

- *The Perception Gap*, kesenjangan tingkat pelayanan yang dipersepsikan oleh pelanggan dengan layanan yang didapat.
- Dari kesenjangan tersebut menimbulkan kesenjangan terhadap kualitas pelayanan yakni perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan dan persepsinya akan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi.
3. Mengetahui kerugian biaya konsumen, artinya biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk mendapatkan konsumen baru lebih tinggi daripada memelihara konsumen yang sudah ada. Dengan pelayanan yang baik/ memuaskan akan menjadi sarana promosi yang paling akurat.
 4. Mengetahui nilai konsumen tetap, menjaga keberadaan konsumen sangat menguntungkan sedangkan mendapatkan konsumen baru membutuhkan biaya yang tinggi. Menjaganya yakni dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan.
 5. Memperkuat motivasi dan komitmen dari bawahan sampai dengan atasan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan.
 6. Meningkatkan keuntungan, meningkatkan kualitas pelayanan/ kepuasan pelanggan dapat meningkatkan keuntungan perusahaan.
- (Hill, 1996 ; 7-16)

Dengan mengetahui manfaat yang didapat dari mengetahui tingkat kepuasaan masyarakat maka Pemerintah Kota Bandung dapat menentukan langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang ada untuk meningkatkan kualitas Pembangunan dan pelayanan Pemerintah Kota Bandung berikutnya.

Untuk mengatasi kesenjangan-kesenjangan tersebut Kotler (1997) mengemukakan beberapa pendekatan yaitu :

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan antara pihak Manajemen dan Konsumen dengan melakukan penelitian dengan metode *costumer focus* untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut persepsi pelanggan.
2. Organisasi harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan pelayanan yang didalamnya termasuk memperbaiki cara berfikir, perilaku, kemampuan dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.
3. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan mengembangkan dan menerapkan *accountability, proactive, partnership*.

F. LOKUS DAN FOKUS PENELITIAN

Survey yang akan dilakukan dengan menempatkan penilaian kepada persepsi masyarakat Kota Bandung yang tersebar di 26 Kecamatan. Mengingat jumlah populasi yang begitu besar maka dilakukan teknik sampling tertentu yang disesuaikan dengan situasi, kondisi dan kebutuhan. Adapun fokus pembangunan atau pelayanan yang disoroti dalam survey ini meliputi :

1. Bidang Pekerjaan Umum, terutama yang sangat dirasakan masyarakat yakni penyediaan dan pemeliharaan jalan, jembatan dan saluran pembuangan (Drainase).
2. Bidang Kesehatan, yakni menyediakan dan mengatur pemberian layanan kesehatan.
3. Bidang Pendidikan dan Kebudayaan, yakni penyediaan sarana dan prasarana pendidikan dan kebudayaan dan tingkat kepuasaan akan kualitas pendidikan yang diberikan.
4. Bidang Lingkungan Hidup, yakni kepuasaan masyarakat akan kemampuan dan kemauan Pemerintah Kota Bandung dalam menjaga, memelihara Lingkungan Hidup
5. Bidang Sosial, yakni kepuasaan masyarakat akan penyediaan sarana dan prasarana sosial dan kemampuan dalam mengatasi permasalahan sosial.
6. Bidang Tenaga Kerja, yakni kemampuan pemerintah dalam membuka dan menginformasikan pasaran kerja.
7. Bidang Perhubungan, yakni kepuasaan akan sarana dan prasarana perhubungan dan manajemen lalu lintas (perhubungan)
8. Bidang Kependudukan, yakni kepuasaan masyarakat akan pelayanan adminisrasi kependudukan yang diselenggarakan pemerintah.
9. Bidang Olah Raga, yakni kepuasaan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah dalam menyediakan sarana dan prasarana olah raga dan penyelenggaraan kegiatan.
10. Bidang Penerangan, yakni kepuasaan masyarakat terhadap pemberian informasi baik yang terkait dengan kebijakan-kebijakan pemerintah daerah maupun informasi umum yang memberikan kejelasan dalam bermasyarakat;
11. Bidang Penataan Kota, yakni kepuasaan masyarakat akan penataan perkotaan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota.

12. Bidang Ketentraman dan Ketertiban, yakni kepuasaan masyarakat akan upaya atau langkah-langkah yang diambil Pemerintah Kota dalam menegakkan ketentraman dan melakukan penertiban.

BAB II

KONSEP DAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

A. PELAYANAN PUBLIK

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

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

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik 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 layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, yakni tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada

pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan 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 difahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung 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 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.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas , birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara konseptual 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 *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 disebutkan 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, 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 penyedianya 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.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah

satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik atau umum). Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam versi pemerintah, definisi pelayanan publik dikemukakan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valerie 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 dapat dirinci sebagai berikut :

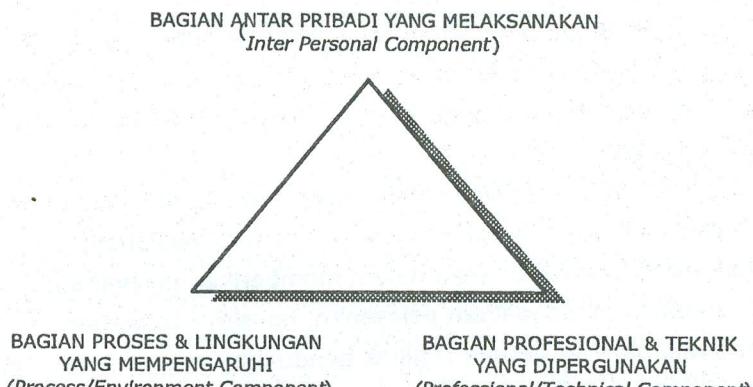
1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;

3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
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 apa yang diberikan oleh pelayanan 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 mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana gambar 1 berikut ini :



Gambar 1
Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan
(*The Triangle of Balance in Service Quality*)
Sumber: Warsito Utomo, 1997

Dari gambar 1 tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

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

B. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

– Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

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. *Reliable*, 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 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 baha 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 accountability*, 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.

Adapun dasar untuk menilai 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 yang lain. 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 (lihat gambar 2).

| Tingkat kesulitan produsen di dalam mengevaluasi kualitas | Tingkat kesulitan pengguna di dalam mengevaluasi kualitas | |
|---|--|---------------------------|
| | Rendah | Tinggi |
| Rendah | <i>Mutual Knowledge</i> | <i>Producer Knowledge</i> |
| Tinggi | <i>Consumer Knowledge</i> | <i>Mutual Ignorance</i> |

Gambar 2
Matrik Penilaian Pelayanan

Sumber : Kieron Walsh, 1991 (dalam majalah Public Administration)

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

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

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
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 dengan pemerintahnya, yaitu :

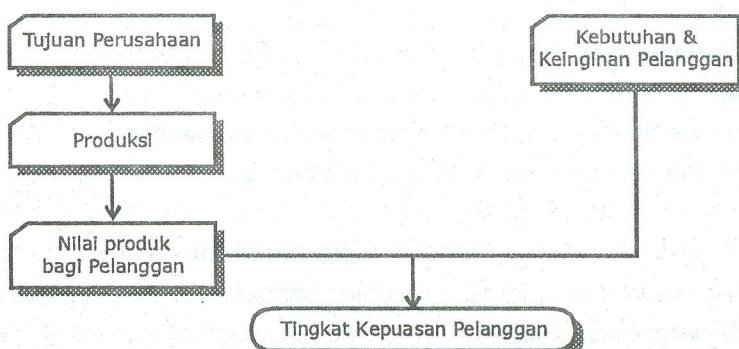
1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

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.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 1995). Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 3
Konsep Kepuasan Pelanggan
Sumber : Oliver dalam Prawitra, 1993

Dari semua uraian tersebut jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara tidak dapat lepas dari birokrasi dan dari etika pelayanan birokrat itu sendiri.

Untuk itu dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam kualitas pelayanan publik adalah :

1. Ketepatan waktu;
2. Kemudahan dalam pengajuan;
3. Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan;
4. Biaya pelayanan.

C. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Berdasarkan segitiga keseimbangan dalam kualitas pelayanan (gambar 1) dan keseluruhan uraian konsep dan teori sebelumnya, maka dapat dikemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh :

1. Struktur organisasi;
2. Kemampuan aparat;
3. Sistem pelayanan.

1. Struktur Organisasi

Menurut Anderson (1972), struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas.

Sementara itu dalam konsep lain dikatakan bahwa struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan (Van Meter dan Van Horn dalam Winarno 1997). Pengertian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins (1995) bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Lebih jauh Robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu: kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk didalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata- cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (*Standard Operating Procedures*), apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah di-sentralisasi atau di-desentralisasi.

Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas, apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untung rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakluwesan dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi. Untuk struktur organisasi perlu diperhatikan apakah ada petugas pelayanan yang mapan, apakah ada pengecekan penerimaan atau penolakan syarat-syarat pelayanan, kerja yang terus menerus berkesinambungan, apakah ada manajemen yang komitmen, struktur yang cocok dengan situasi dan kondisi dan apakah ada sumberdaya yang mapan.

Dalam pengendalian pelayanan perlu prosedur yang runut yaitu antara lain penentuan ukuran, identifikasi, pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan uji, penilaian, penjaminan dan perlindungan (Gaspersz, 1994).

Oleh karena itu struktur organisasi yang demikian akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan uraian tentang struktur organisasi di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini adalah :

1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;
2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;
3. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

2. Kemampuan Aparat

Siapa yang disebut aparatur pemerintah, adalah kumpulan manusia yang mengabdi pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 1993), sedangkan menurut Moerdiono (1988) mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia.

Dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan peraturan pemerintah.

Dari aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handayaningrat, 1986). Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau *ability* sebagai sifat yang dibawa sejak lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Bibson, 1991), sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (Soetopo, 1999).

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan aparat;
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
3. Kemampuan melakukan kerja sama;
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

3. Sistem Pelayanan

Secara definisi sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (Prajudi, 1992), bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh (Pamudji, 1981).

Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan menganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti mahalnya biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

D. KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI UKURAN PELAYANAN

Ada perhatian yang semakin meningkat terhadap 'kualitas' pelayanan publik sebagaimana diukur dari 'kepuasan konsumen'. Sebenarnya konsep kepuasan konsumen tidak asing di sektor swasta. Penerapannya di sektor publik menempatkan pemerintah sebagai produsen dan masyarakat sebagai konsumen, bukan lagi warga negara (*citizens*). Sekalipun dalam penerapannya tidak semudah di sektor swasta karena berbagai faktor yang melekat dalam sektor publik seperti adanya masalah dalam hubungan antara pemerintah yang memberikan pekerjaan (*principal*) dan unit birokrasi ataupun pihak swasta yang menjalankan pemberian pelayanan (*agent*) sebagai sebuah ukuran kepuasan konsumen sangat strategis untuk diterapkan di sektor publik. Hal ini terutama mengingat potensinya yang luar biasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di samping juga bisa memperkuat akuntabilitas lembaga – lembaga pemerintah.

Kepuasan konsumen, bertitik tolak dari konsep kualitas. Ada dua perspektif di sini. Pertama pandangan pihak produsen atau pemberi pelayanan, di mana kualitas terkait dengan keluaran (*output*) dan di mana kesesuaian dengan persyaratan yang ditetapkan sebelumnya sangat penting. Bagi produsen kualitas adalah fitur – fitur intrinsik dari barang ataupun jasa itu sendiri.

Kedua adalah pandangan konsumen atas kualitas. Di sini kualitas adalah kualitas barang atau jasa sebagaimana yang dipersepsi oleh pengguna. Dari sini mudah diduga bahwa pengguna pelayanan mungkin menganggap atau mungkin tidak menganggap bernilai satu atau lebih fitur atau atribut yang dianggap 'berkualitas' oleh produsen. Dengan demikian kualitas dari sudut pengguna berkaitan dengan hasil (*outcome*) dari barang atau jasa yang dikonsumsi. Sejauh hasil ini positif – atau dipercaya positif – maka pengguna akan puas. Tekanannya yang vital di sini adalah pada kepercayaan ataupun persepsi ketimbang pada fakta – fakta obyektif. Karena itu kepuasan ataupun ketidakpuasan adalah hasil dari konfrontasi antara harapan konsumen, baik individual maupun kolektif, dengan kualitas yang dipersepsikan. Tentu saja ini bisa menjadi peluang untuk dimanipulasikan baik oleh para politisi maupun oleh para produsen pemberian layanan publik sendiri, yakni dengan meningkatkan kepuasan (ataupun mengurangi ketidakpuasan) lewat mendongkrak persepsi atas kualitas pelayanan atau menurunkan harapan publik.

Sekalipun potensinya yang luar bisa untuk meningkatkan pelayanan sector publik, masih ada beberapa isu yang belum bisa dipecahkan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen ini. Diantaranya adalah apa yang dikenal dengan '*executive capture of customer service initiative*'. Yakni dijadikannya isu kepuasan konsumen sebagai tujuan politik jangka pendek oleh para pejabat politis di birokrasi. Mereka ini bisa saja lebih tertarik dengan tuntutan para konstituennya dari pada isu-isu manajemen publik yang lebih luas seperti kualitas dan biaya. Begitu pula keluhan konsumen (masyarakat) bisa digunakan untuk tujuan – tujuan politik oleh pihak kelompok oposisi.

Kendatipun begitu, ada ilustrasi menarik yang bisa dijadikan rujukan untuk mengembangkan ukuran kepuasan konsumen di organisasi publik, khususnya di lingkungan pemerintah daerah. Misalnya jika merujuk pada Citizen's Charter di Inggris, standar kinerja pelayanan dirumuskan secara cukup rinci dan eksplisit. Standar pelayanan tersebut dipublikasikan secara luas kepada masyarakat sehingga setiap orang mengetahui secara pasti tingkat pelayanan

yang akan diperoleh dari aparat pelayanan publik. Selain itu masyarakat sebagai pengguna layanan mengetahui dengan pasti apa yang harus dilakukan jika ingin mengajukan keluhan ataupun usulan. Tidak cukup itu saja. Kinerja pelayanan diukur secara tahunan, dan dibandingkan dengan standar. Sementara standar sendiri terus dikaji ulang setiap tahunnya. Proses semacam ini menjadikan survei konsumen dan pelayanan bagian integral dari sistem pengukuran kinerja sektor publik.

Sudah tentu banyak aspek menarik lainnya dari Citizen's Charter yang bisa dibahas untuk dijadikan rujukan dalam mengembangkan standar kinerja bagi pelayanan sector publik di daerah. Namun itu bukan tujuan utama dari ilustrasi di sini. Yang hendak dikemukakan adalah bahwa standar pelayanan semacam itu akan membuat pelayanan publik bisa menjawab lebih baik keinginan – keinginan para penggunanya dengan meningkatkan kualitas secara menyeluruh

E. PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

Menurut J. Supranto (1997:2) pelanggan memang fihak yang harus dipuaskan oleh sebuah lembaga penyedia layanan, baik itu perusahaan maupun lembaga publik, termasuk didalamnya pemerintahan kota sebagai penyedia layanan publik. Melalui pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan akan segera diketahui atribut apa dari suatu produk atau layanan yang membuat seorang pelanggan merasa puas atau tidak.

Pengukuran kepuasan pelanggan memang termasuk sulit, sebab hasil ukuran kepuasan akan bersifat subjektif. Namun, dengan satu pertimbangan penilaian subjektif pelanggan ini didasarkan kepada pengalaman mereka atas layanan tersebut, maka tingkat subjektifitas dari pelanggan ini dapat dieliminasi. Untuk itu pengukuran kepuasan pelanggan menjadi keabsahan yang kuat untuk dijadikan alat dalam mengukur kepuasan pelanggan.

Montgomery (1985) menyatakan: "*quality is the extent to which products meet the requirements of people who use them*". (dalam J. Supranto, 1997:2). jadi suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Selanjutnya, dia membedakan mutu produk dalam dua, yaitu mutu desain dan mutu kecocokan (*quality of design and quality of conformance*). Mutu desain mencerminkan apakah suatu produk atau jasa memiliki suatu penampilan. sementara yang dimaksud dengan mutu kecocokan mencerminkan seberapa jauh produk atau jasa tersebut benar-benar cocok

atau sesuai dengan maksud desain atau bentuknya (*conform to the intent of the design*).

Aspek mutu ini dapat diukur dengan mudah, dimana hasil pengukuran ini akan bermanfaat bagi penyedia produk atau jasa layanan itu sendiri, yaitu:

- a. mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses penyediaan produk atau jasa tersebut;
- b. mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan;
- c. menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah kepada perbaikan (*improvement*);

Melalui berbagai teknik pengukuran dapat memberikan indeks mutu mengenai proses bisnis dan proses pengadaan produk dan jasa layanan tersebut. Ukuran mutu seringkali terfokus pada objek atau indeks keras, misalnya, seperti ukuran produk, besaran *cylinder* mesin dan lain-lain. Namun saat ini mulai dikembangkan pula ukuran lunak (*soft measures*) tentang produk yang didasarkan kepada persepsi dan sikap (*perception and attitudes*) dari ukuran-ukuran keras tadi.

Amerika Serikat, secara nasional telah mengembangkan model penghargaan dengan nama *Malcom Baldrige National Quality Award*, yang diberikan kepada lembaga yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Syarat yang diberikan untuk memperoleh penghargaan ini adalah memenuhi 7 kategori, dan salah satunya dan sekaligus yang memiliki bobot tertinggi adalah kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Pengetahuan yang dimiliki oleh organisasi tentang persepsi dan sikapnya atas lembaga penyedia layanan tersebut, sekaligus akan menjadi pemicu bagi munculnya upaya peningkatan kualitas layanan tersebut. Sebab dengan diketahui apa yang menjadi keinginan pelanggan, dimungkinkan bagi pihak penyedia layanan untuk menentukan kebijakan yang terbaik dalam penyediaan layanannya, termasuk dalam penyempurnaan atas sejumlah kekurangan yang selama ini justru belum dilakukan perbaikan.

Salah satu model yang seringkali dipergunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan ini adalah menggunakan kuesioner atau daftar isian. J. Supranto (1997:7) mengemukakan tiga langkah penting dalam penyusunan dan pengembangan instrumen pengukuran kepuasan pelanggan ini. Adapun ketiga langkah tersebut adalah:

1. Langkah Pertama: menentukan kebutuhan pelanggan.

Langkah pertama dalam pengembangan model pengukuran kepuasan pelanggan adalah tahapan identifikasi atau pengenalan kebutuhan pelanggan (*customer's requirement*) atau dimensi mutu (*quality dimension*), karakteristik yang penting dari produk atau jasa. Kebutuhan pelanggan atau dimensi mutu akan menentukan sebuah produk atau jasa. Di dalam langkah pertama ini, tidak hanya mengenali dimensi mutu tapi juga mengenali contoh-contoh khusus dari dimensi ini.

Pengetahuan tentang kebutuhan pelanggan sangat penting, ditinjau dari alasan berikut: (1) pengetahuan ini akan memberikan suatu pemahaman yang lebih baik mengenai cara pelanggan anda mengartikan mutu barang atau jasa yang dihasilkan. Jika organisasi berada dalam posisi pemahaman yang tinggi akan kebutuhan pelanggan, maka organisasi tersebut berada dalam posisi lebih baik dalam upaya penyediaan barang atau jasa layanannya; (2) pengetahuan akan memberikan kemudahan dalam pengembangan kuesioner kepuasan pelanggan itu sendiri. sehingga pengukuran yang dilakukan akan mengukur secara tepat apa yang menjadi kepuasan pelanggan itu sendiri.

2. Langkah Kedua; mengembangkan dan mengevaluasi kuesioner.

Dalam tahap pengembangan kuesioner ini terdapat sejumlah aspek yang harus diperhatikan, khususnya yang berkaitan dengan validitas dari instrumen itu sendiri. Validitas ini akan berkaitan dengan seberapa tepat instrumen ini dalam mengukur aspek yang diukurnya. Salah satunya yang dapat diperhatikan adalah mengenai validitas isi dari instrumen itu sendiri. Selain itu aspek lain yang juga harus diperhatikan adalah menyangkut model dan desain yang dipergunakan dalam penyusunan instrumen itu sendiri.

Setelah semua itu dapat diselesaikan, maka sebelum instrumen ini disebarluaskan, alangkah baiknya jika dilakukan uji coba. Dengan harapan melalui uji coba ini akan ditemukan sejumlah kelemahan dari instrumen ini yang selanjutnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Setelah semua siap, maka proses penggunaan kuesioner dapat dilakukan. Dengan satu catatan bahwa kuesioner yang sudah disusun ini sebaiknya dievaluasi secara terus menerus, agar keajegannya dapat terus terjaga.

3. Langkah Ketiga; penggunaan kuesioner.

Pada tahapan ini adalah penggunaan kuesioner melalui penyebaran ke pemakai layanan yang organisasi berikan. Dari proses pengumpulan data ini maka selanjutnya akan diolah dan dianalisis untuk mendapatkan informasi yang berharga bagi pengembangan produk atau jasa yang diberikan oleh organisasi.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. METODE PENELITIAN

Metode dalam kegiatan ini adalah *Policy Research Method* yang dibangun melalui metode survei. "Survei merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang ditujukan pada sejumlah besar individu atau kelompok daripada unit yang ditelaahnya, apakah individu atau kelompok itu jumlahnya relatif besar. Karena unit yang ditelaah relatif besar, tentunya mustahil untuk bisa menelaahnya secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif seperti halnya yang dilakukan melalui studi kasus. Pada survei, fokus perhatiannya hanya ditujukan ke beberapa variabel saja, mengingat unit yang akan ditelaahnya dalam jumlah besar" (Faisal, 1999:23).

Dengan survei, peneliti hendak menggambarkan karakteristik tertentu dari suatu populasi, apakah berkenaan dengan sikap, tingkah laku, ataukah aspek sosial lainnya. Dalam penelitian ini, ingin mengetahui sikap dan respon masyarakat terhadap pelayanan dan pembangunan yang dilaksanakan Pemerintah Kota Bandung.

Karena dimaksudkan untuk menggambarkan karakteristik tertentu dari suatu populasi maka individu atau kelompok yang diteliti haruslah bisa mewakili populasi. Artinya, individu atau kelompok yang diambil sebagai sampel penelitian, haruslah bisa mewakili populasi individu atau kelompok yang diteliti (representatif). Oleh sebab itu, teknik *sampling* (cara pengambilan sampel atau contoh dari individu yang diteliti) merupakan persoalan penting pada setiap survei.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Untuk menunjang metode penelitian tersebut, penulis mengadakan pengumpulan data dengan cara :

1. Studi kepustakaan yaitu mengumpulkan data-data yang menyangkut masalah yang dibahas melalui buku-buku, catatan-catatan perkuliahan, tulisan-tulisan yang berhubungan dengan materi yang diteliti serta dokumen-dokumen yang tertulis lainnya.
2. Studi lapangan, yaitu mengumpulkan data dengan cara :

- a. Observasi, yaitu melakukan pengamatan atau pengindraan langsung terhadap proses, kondisi, situasi, atau perilaku dan pencatatan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pembangunan dan pelayanan publik yang diberikan pemerintah Kota Bandung. Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi non-partisipatoris.
- b. Angket tertutup yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan pertanyaan kepada para responden untuk diisi dengan jawaban berdasarkan petunjuk dan alternatif jawaban yang telah tersedia.

C. TEKNIK ANALISIS DATA

Penelitian ini akan menggunakan analisis data kualitatif yang didukung oleh data kuantitatif dalam menganalisis tingkat kepuasan masyarakat akan pembangunan dan pelayanan yang diberikan Kota Bandung untuk memperoleh pengertian yang mendalam dan komprehensif mengenai permasalahan tersebut.

“Quality is the essential character or nature of something; quantity is the amount. Quality is what; quantity is the how much. Qualitative refers to the meaning....while quantitative assumes the meaning and refers to a measure of it” (Faisal, 1999:255).

Analisis kualitatif fokusnya pada penunjukan makna, penjernihan dan penempatan data pada konteksnya masing-masing, dan seringkali melukiskannya di dalam kata-kata daripada di dalam angka-angka.

D. POPULASI DAN SAMPLING

Lokus penelitian dilakukan di Kota Bandung dengan unit analisisnya diletakkan pada masyarakat. Dengan demikian populasinya adalah masyarakat Kota Bandung yang merasakan dan menikmati pembangunan dan pelayanan yang diberikan Pemerintah Kota Bandung. Namun mengingat begitu luas dan banyaknya populasi maka dilakukan sampling. Teknik sampling yang digunakan adalah Random Sampling yang dianggap dapat mewakili secara keseluruhan tentang topik yang diteliti.

Mengingat Populasi Masyarakat Kota Bandung yang begitu besar yaitu 2.228.268 orang (BPS; 2003) maka penentuan sampelnya dilakukan dengan

Bab III :. Metodologi Penelitian

menggunakan Teknik random sampling proposisional dengan menggunakan rumus Slovin dengan *sampling error* 5%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = 2.228.268 / (1 + (2.228.268 \times 0,0025))$$

$$n = 2.228.268 / 5571.67$$

$$n = 399,9282 \text{ dibulatkan } 400$$

Dari rumus tersebut secara proporsional untuk sampling masyarakat untuk setiap kecamatan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1. Sampel Masyarakat

| NO. | KECAMATAN | PROPORSI (%) | YANG DIDATA (orang) |
|-----|------------------|--------------|---------------------|
| 1. | Bandung Kidul | 5.69 | 23 |
| 2. | Babakan Ciparay | 5.66 | 23 |
| 3. | Bojongloa Kaler | 5.18 | 21 |
| 4. | Bojongloa Kidul | 3.41 | 14 |
| 5. | Astanaanyar | 3.23 | 13 |
| 6. | Regol | 3.46 | 14 |
| 7. | Lengkong | 3.28 | 13 |
| 8. | Bandung Kidul | 1.99 | 8 |
| 9. | Margacinta | 4.75 | 19 |
| 10. | Rancasari | 2.87 | 11 |
| 11. | Cibiru | 3.55 | 14 |
| 12. | Ujungberung | 3.44 | 14 |
| 13. | Arcamanik | 2.79 | 11 |
| 14. | Cicadas | 4.43 | 18 |
| 15. | Kiaracondong | 5.59 | 22 |
| 16. | Batununggal | 5.36 | 21 |
| 17. | Sumur Bandung | 1.73 | 7 |
| 18. | Andir | 4.49 | 18 |
| 19. | Cicendo | 4.06 | 16 |
| 20. | Bandung Wetan | 1.67 | 7 |
| 21. | Cibeunying Kidul | 4.87 | 19 |
| 22. | Cibeunying Kaler | 3.14 | 12 |
| 23. | Coblong | 5.27 | 21 |
| 24. | Sukajadi | 4.48 | 18 |
| 25. | Sukasari | 3.43 | 14 |
| 26. | Cidadap | 2.18 | 9 |

Sumber : Penelitian 2005

BAB IV

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT AKAN PEMBANGUNAN / PELAYANAN DI KOTA BANDUNG

Otonomi daerah dilaksanakan, salah satunya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pembangunan. Peningkatan Kualitas Pelayanan/Pembangunan dapat diindikasikan dengan semakin meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat memiliki harapan-harapan tersendiri akan pelayanan dan pembangunan yang dilaksanakan Pemerintah Daerah. Dengan mengetahui sejauhmana tingkat Kepuasan Masyarakat akan pelayanan/pembangunan yang telah dilakukan selama ini maka Pemerintah Daerah Kota Bandung dapat melakukan langkah-langkah penyempurnaan apabila Tingkat kepuasan Masyarakat relatif masih rendah dan atau melakukan langkah-langkah pemeliharaan apabila pelayanan/pembangunan yang telah dilaksanakan dirasakan masih belum memberikan kepuasan kepada masyarakat

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung akan pelayanan dan pembangunan, telah dilaksanakan survey. Survey dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden mengenai tingkat kepuasaan masyarakat akan pelayanan/pembangunan sebagai urusan wajib yang menjadi tanggungjawab Pemerintah Daerah yang sebagian besar dirasakan masyarakat. Urusan Wajib yang dimintai tanggapannya dari masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. perencanaan dan pengendalian pembangunan;
- b. perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang;
- c. penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat;
- d. penyediaan sarana dan prasarana umum;
- e. penanganan bidang kesehatan;
- f. penyelenggaraan pendidikan;
- g. penanggulangan masalah sosial;
- h. pelayanan bidang ketenagakerjaan;
- i. fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah;
- j. pengendalian lingkungan hidup;
- k. pelayanan pertanahan;
- l. pelayanan kependudukan, dan catatan sipil;

Bab IV :. Tingkat Kepuasan Masyarakat akan Pembangunan/Pelayanan di Kota Bandung

Responden terbagi secara proporsional untuk setiap Kecamatan, namun dalam pelaksanaan dari 400 responden yang direncanakan, 15 responden ternyata tidak mengembalikan daftar pertanyaan sehingga hanya 385 responden yang memberikan jawabannya.

Ke 385 Responden diminta untuk memberikan jawaban terhadap 4 alternatif jawaban yang disediakan yaitu :

a. Sangat Puas

Alternatif jawaban ini menandakan bahwa responden merasa apa yang telah diberikan Pemerintah Kota dalam pelayanan bidang tertentu sudah optimal sesuai dengan yang diharapkan.

b. Puas

Alternatif jawaban ini menandakan bahwa responden merasa apa yang telah diberikan Pemerintah Kota dalam pelayanan / pembangunan bidang tertentu sudah relatif baik

c. Kurang Puas

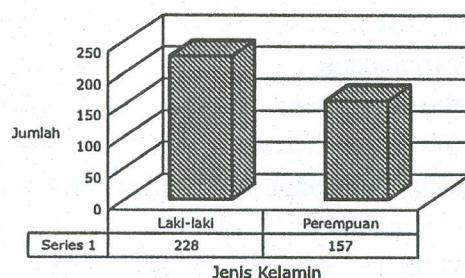
Alternatif jawaban ini menandakan bahwa responden merasa kecewa atas pemberian layanan yang diberikan Pemerintah Kota dengan demikian pelayanan yang diberikan dianggap kurang atau tidak baik.

d. Tidak Puas

Alternatif ini menandakan bahwa responden tidak mengetahui atau tidak merasakan layanan tersebut atau tidak bisa mengambil sikap antara puas dan tidak puas.

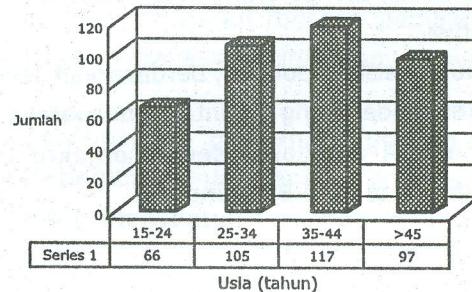
Survey yang dilakukan di Kota Bandung dilakukan terhadap responden yang berjumlah 385 Orang dengan Komposisi Responden adalah sebagai berikut:

Komposisi Jenis Kelamin Responden



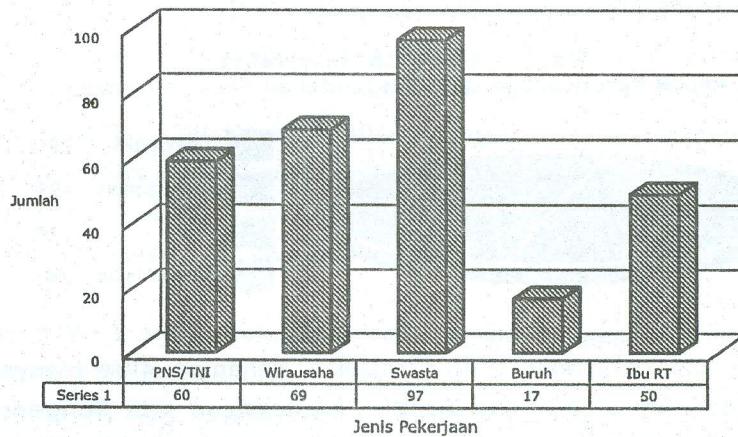
Dari Responden yang berjumlah 385 orang terdiri dari 228 orang atau 59% laki-laki dan 157 orang atau 41% perempuan. Sedangkan apabila dilihat dari komposisi usia responden adalah sebagai berikut:

Komposisi Usia Responden



Dari diagram batang tersebut terlihat bahwa komposisi responden berdasarkan usia responden adalah sebagai berikut: 66 orang atau sebanyak 17% berusia 15-24 tahun, 105 orang atau sebanyak 27% berusia 25-34 tahun, 117 orang atau sebanyak 31% berusia 35-44 tahun dan 97 orang atau sebanyak 25% berusia di atas 45 tahun. Adapun profesi responden yang terbagi kedalam kelompok-kelompok : PNS/TNI/Polri, Wirausaha, Swasta, buruh dan Ibu Rumah tangga, komposisinya adalah sebagai berikut :

Komposisi Jenis Pekerjaan Responden



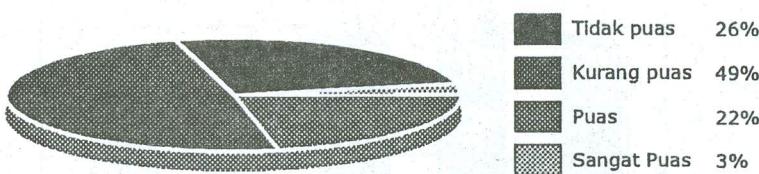
Dari diagram batang tersebut di atas terlihat bahwa komposisi responden berdasarkan pekerjaannya adalah sebagai berikut: 60 orang atau sebanyak 20% berprofesi PNS/TNI/Polisi, 69 orang atau sebanyak 24% berprofesi Wirausaha, 97 orang atau sebanyak 33% berprofesi Swasta, 17 orang atau sebanyak 6% berprofesi Buruh dan 50 orang atau sebanyak 17% sebagai Ibu Rumah Tangga dan lainnya.

Dengan melihat komposisi responden, berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan profesi tergambar responden yang dimintai pendapatnya relatif beragam sehingga dapat memberikan gambaran secara objektif tingkat kualitas pelayanan dan pembangunan di Kota Bandung.

A. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA ASPEK PERENCANAAN DAN PENGENDALIAN PEMBANGUNAN

Pembangunan diawali dengan diadakannya perencanaan terhadap apa yang dilakukan. Seyogyanya rencana yang dibuat mencerminkan kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat akan merasa puas dengan rencana yang akan dilaksanakan. Agar pelaksanaan sesuai dengan yang diharapkan dan direncanakan, maka sepanjang proses pembangunan dilaksanakan dilakukan pengendalian. Pengendalian dibutuhkan untuk mencegah kesalahan dan memperbaiki kesalahan yang dilakukan sehingga tidak menimbulkan kerugian yang lebih besar. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Perencanaan dan Pengendalian Pembangunan di Kota Bandung adalah sebagai berikut :

**Tingkat Kepuasan Masyarakat
Aspek Perencanaan dan Pengendalian Pembangunan**



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 49% menyatakan kekurangpuasannya terhadap Aspek Perencanaan dan Pengendalian Pembangunan di Kota Bandung, 26% menyatakan tidak puas, 22% menyatakan puas dan hanya 3% yang menyatakan sangat puas.

Dari 8 indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat akan aspek Perencanaan dan Pengendalian Pembangunan, hasil dari setiap indikator menunjukkan keseragaman. Masyarakat mayoritas merasa kurang puas terhadap :

- keterlibatan proses penyusunan rencana pembangunan, mereka merasa selama ini proses penyusunan rencana pembangunan dilakukan oleh segelintir orang dan rencana yang dihasilkan kurang disosialisasikan kepada masyarakat
- Kesesuaian perencanaan dengan kebutuhan pengembangan kota. Pembangunan-pembangunan yang direncanakan dan dilaksanakan dirasakan kurang menyentuh terhadap kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya.
- Keadilan dan pemerataan dalam pembangunan. Pembangunan dirasakan tidak merata ke seluruh wilayah Kota Bandung, Wilayah-wilayah pinggiran dirasakan kurang, sedangkan wilayah-wilayah tertentu misalnya pusat kota, kawasan elite seperti lebih diprioritaskan dibandingkan dengan wilayah lainnya.
- Pengendalian sumber daya alam/hayati dan lingkungan hidup. Pembangunan yang berwawasan lingkungan dirasakan masih belum diperhatikan serius. Pemerintah belum melakukan pengendalian terhadap pembangunan yang berwawasan lingkungan dan pengendalian dampak terhadap lingkungan dilakukan secara reaktif belum proaktif.
- Keterlibatan masyarakat dalam pengendalian pembangunan. Masyarakat belum secara optimal melaksanakan fungsi pengawasannya, LSM-LSM yang kritis terhadap Pemerintah dianggap mengganggu dan kurang disenangi Pemerintah Daerah.
- Kesungguhan Pemerintah Kota dalam pengendalian pembangunan. Dengan masih adanya kelemahan-kelemahan baik dari mulai aspek perencanaan, pelaksanaan sampai dengan pengawasan, masyarakat menilai bahwa Pemerintah belum secara serius dan memiliki niat baik untuk pembangunan di daerah.
- Kejujuran aparat dalam pelaksanaan penyimpangan,. Dengan terjadinya dan terindikasinya korupsi walaupun belum bisa dibuktikan, aparat dicap kurang memiliki kejujuran dan niat tulus mencegah penyimpangan dan melaksanakan pembangunan sesuai dengan yang direncanakan

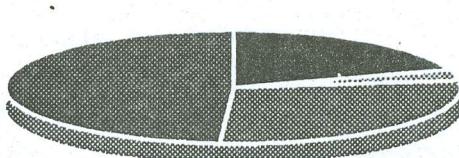
- Penegakan hukum atas penyimpangan. Aturan-aturan yang dikeluarkan Pemerintah Daerah (Pemda) baik berupa Peraturan Daerah (Perda) maupun Surat Keputusan Bupati masih banyak yang tidak dilaksanakan. Masyarakat belum puas dengan usaha yang dilakukan pemerintah dalam penegakan hukum dan pemberantasan korupsi.

B. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT ASPEK PERENCANAAN, PEMANFAATAN DAN PENGAWASAN TATA RUANG

Kota Bandung sebagai salah satu Kota Metropolitan di Indonesia mengalami pertumbuhan perkotaan yang cepat. Dalam rangka pengembangan dan pengaturan wilayah perkotaan Kota Bandung telah membuat Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 2 Tahun 2004 yang merupakan revisi terhadap Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung Nomor 2 Tahun 1992 tentang Rencana Umum Tata Ruang Kota (RUTRK) Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung Tahun 1991 – 2001. Dengan adanya rencana tersebut dapat dijadikan acuan dan pedoman bagi pemanfaatan atau pelaksanaan dan pengawasan Tata Ruang di Kota Bandung.

Penataan ruang yang dilakukan selama ini dimaksudkan agar pemanfaatan ruang akan memberikan keuntungan bagi masyarakat maupun ketertiban serta keindahan Kota Bandung. Tingkat Kepuasan Masyarakat akan aspek Perencanaan, Pemanfaatan dan Pengawasan Tata Ruang adalah sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan Masyarakat: Aspek Perencanaan, Pemanfaatan dan Pengawasan Tata Ruang



| | |
|-------------|-----|
| Tidak puas | 20% |
| Kurang puas | 49% |
| Puas | 28% |
| Sangat Puas | 3% |

Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 49% menyatakan kekurangpuasannya terhadap **Aspek Perencanaan, Pemanfaatan dan Pengawasan Tata Ruang** di Kota Bandung, 28% menyatakan puas, 20% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas. Kekurangpuasan terhadap Perencanaan, pemanfaatan dan pengawasan Tata Ruang tercermin dari fenomena dan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Perencanaan tata ruang dianggap masih belum sesuai dengan kebutuhan/kondisi/karakteristik wilayah seperti, menjamurnya pusat-pusat perdagangan di kawasan yang tidak diperuntukan untuk perdagangan.
2. Pemanfaatan ruang/wilayah sering tidak sesuai dengan rencana, kondisi di lapangan jauh berbeda dengan yang ada dalam dokumen perencanaan. Masih banyak bangunan atau pemanfaatan wilayah tidak sesuai dengan yang direncanakan.
3. Penataan, pengusutan dan pembongkaran terhadap bangunan yang melanggar ketentuan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah masih terkesan pilih-pilih. Hanya masyarakat kecil yang sering mendapatkan perlakuan tersebut.
4. Pengawasan dan pengendalian terhadap bantaran dan garis sempadan sungai yang mestinya menjadi kawasan lindung tetapi pada kenyataannya banyak dimanfaatkan untuk kepentingan-kepentingan individu untuk keperluan hidupnya seperti dijadikan rumah-rumah tempat tinggal.
5. Pengendalian terhadap kawasan hijau dan kawasan lindung lainnya pun dirasakan masih kurang, Ruang Terbuka Hijau masih banyak yang terlantar, Kawasan Resapan Air terdesak oleh Perumahan dan Permukiman.

Dengan adanya fenomena-fenomena tersebut maka mayoritas Responden menyatakan bahwa mereka masih merasa kurang puas akan perencanaan, pemanfaatan dan pengawasan tata ruang di Kota Bandung

C. TINGKAT KEPUASAN PADA ASPEK PENYELENGGARAAN KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT

Ketentraman dan Ketertiban di perkotaan menjadi suatu kebutuhan yang urgensi dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Ketentraman dan Ketertiban (penyelegaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat) merupakan salah satu urusan wajib bagi Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota (Pasal 14 ayat 1 UU 32 Tahun 2004), sehingga urusandimaksud harus dilaksanakan. Untuk melaksanakan urusan tersebut Pasal 148 UU 32 Tahun 2004 menyatakan bahwa "Untuk membantu Kepala Daerah dalam menegakkan Perda dan penyelegaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat dibentuk Satuan Polisi Pamong Praja". Penyelegaraan urusan Ketentraman dan

Bab IV :: Tingkat Kepuasan Masyarakat akan Pembangunan/Pelayanan di Kota Bandung

Ketertiban yang dilakukan Pemerintah kota Bandung saat ini dirasakan responden belum optimal, hal tersebut terlihat dalam diagram berikut ini.



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 47% menyatakan kekurangpuasannya terhadap **Aspek Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat** di Kota Bandung, 29% menyatakan puas, 19% menyatakan tidak puas dan 5% lainnya menyatakan sangat puas. Ketidakpuasan responden tergambar dari tanggapan mereka terhadap :

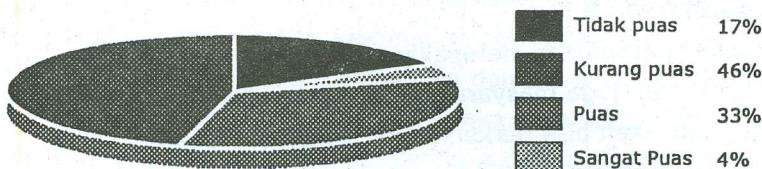
1. Pelaksanaan pencegahan dan penanggulangan bahaya kebakaran yang belum optimal, terjadinya kebakaran yang tidak dapat dihindari dan penanggulangan kebakaran yang dirasakan masih kurang cepat.
2. Kondisi pasar, terminal tempat-tempat perdagangan yang masih belum memberikan kenyamanan dan ketentraman, gangguan trantib sering terjadi di tempat-tempat tersebut.
3. Banyaknya Sarana/ fasilitas umum yang digunakan untuk fungsi yang lain seperti trotoar yang digunakan tempat perdagangan atau tempat parkir sehingga masyarakat terpaksa menggunakan jalan untuk berjalan akibatnya mengganggu lalulintas.

Hal tersebut mengindikasikan Upaya Pemda dalam menjaga ketertiban umum dan ketentraman masyarakat belum berjalan secara optimal.

D. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA ASPEK SARANA DAN PRASARANA UMUM

Salah satu tugas Pemerintah Daaerah adalah menyediakan sarana dan prasarana umum. Sarana dan prasarana umum baik secara kuantitas maupun kualitas saat ini dirasakan responden belum memberikan kepuasan, hal tersebut tergambar dalam grafik berikut ini:

**Tingkat Kepuasan
Aspek Sarana dan Prasarana Umum**



Dari grafik tersebut terlihat bahwa dari responden yang memberikan jawaban, sebanyak 46% menyatakan kekurangpuasannya terhadap **Aspek Sarana dan Prasarana Umum** di Kota Bandung, 33% menyatakan puas, 17% menyatakan tidak puas dan 4% lainnya menyatakan sangat puas. Kekurang puasan terlihat dari indikator-indikator sebagai berikut

1. Pembangunan/pemeliharaan/perbaikan jalan, drainase, berm dan trotoar belum dilakukan secara cepat dan berkualitas, sering terjadi jalan yang rusak berbulan-bulan tanpa ada perbaikan, saluran drainase yang tersumbat sehingga mengakibatkan meluapnya air ke jalanan, trotoar dan jalan yang sering dibongkar tetapi tidak cepat diperbaiki. Kualitas jalan yang dibangun atau diperbaiki yang tidak bisa bertahan lama.
2. Masalah pengelolaan sampah (TPA/TPAS) yang menjadi masalah besar bagi Kota Bandung, apalagi setelah terjadinya longsor sampah di TPA Leuwigajah, penumpukan sampah menjadi salah satu pemandangan di Kota Bandung.
3. Permasalahan transportasi yang aman, tertib dan nyaman belum bisa terpenuhi, angkutan umum yang tidak tertata karena berbagai permasalahan mulai dari moda angkutan dan perilaku angkutan umum, pengaturan lalu lintas yang hanya mengalihkan sumber kemacetan, dan terjadinya kemacetan dimana-mana.
4. Ruang terbuka publik untuk tempat rekreasi, taman kota dan sarana olahraga untuk masyarakat kota yang semakin langka, anak-anak semakin sulit untuk mencari tempat bermain.

Walaupun untuk hal-hal tersebut di atas memperlihatkan ketidak puasan responden, namun untuk Sarana komunikasi dan informasi untuk kepentingan umum, responden menyatakan sudah cukup memadai.

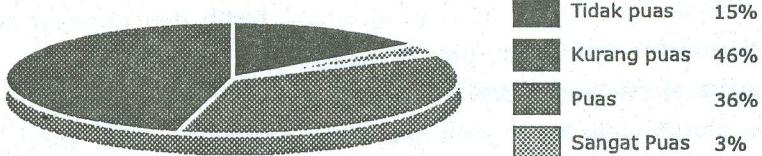
E. TINGKAT KEPUASAN PADA ASPEK PENANGANAN BIDANG KESEHATAN

Bidang Kesehatan merupakan bidang yang harus mendapatkan perhatian Pemerintah dan juga masyarakat. Tanpa memiliki kesehatan yang baik suatu bangsa tidak akan bisa berkembang. Pemerintah saat ini sedang giat-giatnya memberikan perhatian terhadap kesehatan masyarakat terutama masyarakat kelas bawah yang kesulitan memenuhi kebutuhan kesehatan karena biaya yang dibutuhkan sangat besar.

Penyelenggara pelayanan kesehatan dilakukan oleh Pemerintah Daerah melalui Rumah Sakit Daerah dan juga Pusat Kesehatan Masyarakat, sementara itu sektor swasta dan masyarakat juga ikut serta dalam memberikan layanan kesehatan dengan adanya Rumah Sakit Swasta, Poliklinik dan Rumah Sakit khusus. Walaupun penyelenggara pelayanan kesehatan sebagian dilakukan sektor swasta namun tetap Pemerintah Daerah memiliki kewajiban untuk mengatur dan mengendalikannya agar pemberian layanan kesehatan sampai kepada seluruh lapisan masyarakat secara optimal.

Pengaturan, pengendalian dan penyelenggaraan kesehatan yang dilaksanakan di Kota Bandung menurut pendapat responden belum memberikan kepuasan. Hal tersebut terlihat dalam grafik berikut ini:

Tingkat Kepuasan Masyarakat Aspek Penanganan Bidang Kesehatan



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 46% menyatakan kekurangpuasannya terhadap **Aspek Penanganan Bidang Kesehatan** di Kota Bandung, 36% menyatakan puas, 15% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

Responden yang merasa puas dengan pelayanan bidang ini beralasan bahwa terlihat ada niatan dari pemerintah untuk meningkatkan layanan kesehatan. Namun demikian, masih banyak responden menganggap bahwa upaya tersebut masih terbatas pada aspek kuantitas yaitu memperluas cakupan

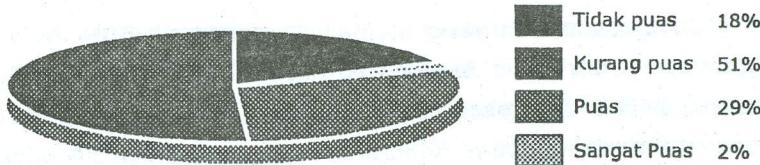
wilayah pelayanan belum sampai pada peningkatan aspek kualitas. Mereka menganggap kualitas pelayanan yang diterima masih kurang memadai, seperti kualitas obat-obatan yang mereka, keramahan pelayanan yang hanya ramah pada pasien yang berpenampilan meyakinkan dan kelas-kelas VIP dan VVIP, tingkan kecepatanggapan pelayanan, lambannya penanganan penyakit yang bersifat endemik, misalnya penanganan kejadian penyakit demam berdarah.

F. TINGKAT KEPUASAN PADA ASPEK PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN

Seperti halnya bidang Kesehatan, Bidang Pendidikan juga harus menjadi prioritas utama dalam pembangunan di Indonesia pada umumnya dan di Kota Bandung khususnya. UUD 1945 yang diamanatkan mengamanatkan Pemerintah harus mengalokasikan 20% Anggaran Belanjanya untuk Bidang ini Hal ini menunjukkan adanya *political will* dari negara untuk memperhatikan bidang ini. Pembangunan Bidang pendidikan merupakan investasi jangka panjang yang tidak bisa dirasakan secara cepat. Untuk itu upaya yang harus dilakukan harus bersifat kontinue/berkesinambungan dengan langkah-langkah yang jelas dan sistematis. Seperti halnya kesehatan penyelenggaraan pendidikan dilakukan pula Pemerintah dan Swasta, sedang pengaturan dan pengendalian merupakan tanggungjawab pemerintah.

Pengaturan, pengendalian dan penyelenggaraan Pendidikan yang dilaksanakan di Kota Bandung menurut pendapat responden belum memberikan kepuasannya. Hal tersebut terlihat dalam grafik berikut:

Tingkat Kepuasan Aspek Penyelenggaraan Pendidikan



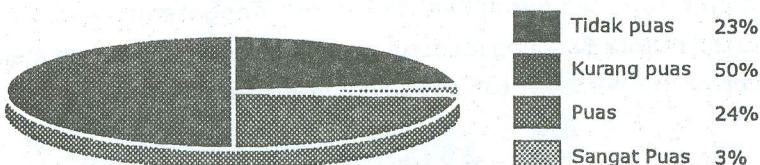
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 51% menyatakan kekurangpuasannya terhadap **Aspek Penyelenggaraan Pendidikan** di Kota Bandung, 29% menyatakan puas, 18% menyatakan tidak puas dan 2% lainnya menyatakan sangat puas. Ketidakpuasan responden disebabkan oleh berbagai

alasan antara lain melihat kondisi bangunan sekolah (SD, SMP dan SMA) yang kurang terpelihara, biaya pendidikan dan biaya-biaya penunjang pendidikan yang dianggap masih memberatkan, kualitas dan kuantitas guru yang dibutuhkan belum sesuai dengan yang diharapkan, Sistem Penerimaan Siswa Baru (PSB) yang masih diwarnai KKN serta kualitas proses pembelajaran di sekolah yang belum memuaskan.

G. TINGKAT KEPUASAN PADA ASPEK PENANGGULANGAN MASALAH SOSIAL

Masalah sosial di perkotaan menjadi masalah yang cukup mengganggu kenyamanan dan ketertiban perkotaan. Masalah sosial sebenarnya menjadi tugas Pemerintah. Hal tersebut sudah diamanatkan UUD 1945 dimana dinyatakan bahwa fakir, miskin dan anak-anak terlantar dipelihara negara. Namun sampai dengan saat ini hal tersebut belum dapat terpenuhi. Penanggulangan masalah sosial yang dilaksanakan di Kota Bandung menurut pendapat responden belum memberikan kepuasannya. Hal tersebut terlihat dalam grafik di bawah ini:

**Tingkat Kepuasan Masyarakat
Aspek Penanggulangan Masalah Sosial**



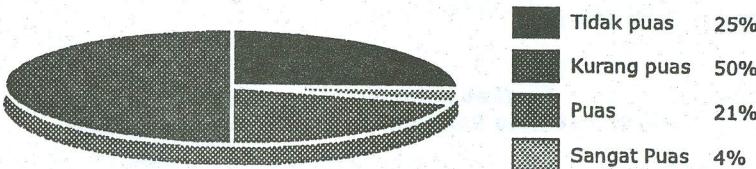
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 50% menyatakan kekurangpuasannya terhadap **Aspek Penanggulangan Masalah Sosial** di Kota Bandung, 24% menyatakan puas, 23% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas. Kekurangpuasan responden disebabkan oleh berbagai alasan antara lain kurang cepat dalam memberikan bantuan kepada masyarakat apabila terjadi musibah, masih belum optimalnya pemberian bantuan dan pembinaan terhadap Panti Asuhan, Panti Jompo dan tempat rehabilitasi, masih banyaknya gelandangan dan pengemis, anak jalanan dan PSK yang ada di Kota Bandung

H. TINGKAT KEPUASAN PADA ASPEK TENAGA KERJA

Pertumbuhan Tenaga Kerja lebih cepat dari pada laju pertumbuhan kesempatan/lowongan pekerjaan, apalagi dalam kondisi saat ini, akibatnya angka pengangguran dari waktu ke waktu semakin tinggi. Pemerintah berkewajiban untuk mendorong terus tumbuhnya lapangan pekerjaan dalam berbagai sektor dengan membuat kebijakan, pengaturan untuk melindungi para tenaga kerja yang telah memiliki pekerjaan, pengaturan hubungan antar buruh dan majikan dan kebijakan-kebijakan lainnya.

Pembangunan Bidang Ketenagakerjaan yang dilaksanakan di Kota Bandung menurut pendapat responden belum memberikan kepuasannya. Hal tersebut terlihat dalam grafik berikut ini:

Tingkat Kepuasan Pada Aspek Tenaga Kerja



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 50% menyatakan kekurangpuasannya terhadap **Aspek Tenaga Kerja** di Kota Bandung, 25% menyatakan tidak puas, 21% menyatakan puas dan 4% lainnya menyatakan sangat puas. Kekurangpuasan responden disebabkan berbagai fenomena yang terjadi antara lain: pelayanan proses pengurusan dan persyaratan kerja (kartu kuning) masih lamban bahkan harus mengeluarkan biaya. Masih banyaknya kasus ketenagakerjaan yang berlarut-larut dan tidak diselesaikan secara baik dan berkeadilan, hanya menguntungkan salah satu fihak.

Penciptaan lapangan kerja dan lowongan kerja yang masih rendah, Pengawasan dan pengendalian terhadap keselamatan dan kesehatan tenaga kerja masih dilakukan seadanya, tidak dilakukan secara sungguh-sungguh.

I. TINGKAT KEPUASAN PADA ASPEK FASILITAS PENGEMBANGAN KOPERASI DAN UKM

Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah merupakan pelaku perekonomian yang dominan, namun selama ini perhatian dari pemerintah dirasakan belum

optimal. Koperasi yang diharapkan menjadi tulang punggung perekonomian Indonesia tidak kunjung bangkit bahkan dalam era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini kondisi perkoperasian menjadi kian terpuruk karena ketidakmampuan bersaing dengan pelaku bisnis lainnya. Permasalahan tersebut muncul karena beberapa waktu lalu koperasi tumbuh dan berkembang karena fasilitas, bukan karena kemampuannya. Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dalam masa-masa krisis beberapa waktu lalu merupakan pelaku yang paling memiliki daya tahan yang lebih baik dibanding pelaku-pelaku ekonomi lainnya. Di saat mundurnya usaha-usaha besar dan konglomerasi, UKM justru menunjukkan peranannya, namun pada saat ini perhatian kepada UKM tetap tidak mengalami perubahan.

Fasilitasi Pengembangan Koperasi dan UKM di Kota Bandung menurut pendapat responden belum memberikan kepuasannya. Hal tersebut terlihat dalam grafik di bawah ini:

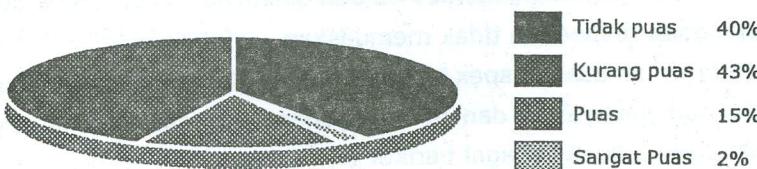


Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 54% menyatakan kekurangpuasannya terhadap **Aspek Fasilitas Pengembangan Koperasi dan UKM** di Kota Bandung, 33% menyatakan puas, 11% menyatakan tidak puas dan 2% lainnya menyatakan sangat puas.

J. TINGKAT KEPUASAN PADA ASPEK PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP

Pembangunan yang berkelanjutan adalah pembangunan yang memperhatikan Lingkungan Hidup atau pembangunan yang berwawasan lingkungan. Pengendalian Lingkungan Hidup di Kota Bandung menurut pendapat responden belum memberikan kepuasannya. Hal tersebut terlihat dalam grafik dibawah ini:

**Tingkat Kepuasan Masyarakat
Aspek Pengendalian Lingkungan Hidup**

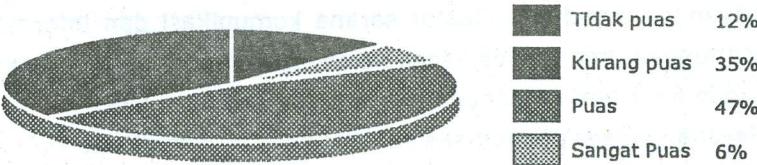


Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 43% menyatakan kekurangpuasannya terhadap **Aspek Pengendalian Lingkungan Hidup** di Kota Bandung, 40% menyatakan tidak puas, 15% menyatakan tidak puas dan 2% lainnya menyatakan sangat puas. Kekurangpuasan responden disebabkan berbagai fenomena-fenomena yang terjadi antara lain: pencemaran lingkungan yang dilakukan industri-industri baik pencemaran udara, tanah dan air masih terasa namun langkah-langkah yang dilakukan Pemerintah untuk mencegah hal tersebut tidak optimal.

**K. TINGKAT KEPUASAN PADA ASPEK PELAYANAN KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL**

Pelayanan Kependudukan dan catatan Sipil merupakan aspek yang mendapatkan apresiasi dari masyarakat responden, Mereka berpendapat pelayanan yang selama ini didapatkan cukup memberikan kepuasan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Tahun 2004 yang dilakukan dengan metode *Polling* yang juga respondennya menganggap pelayanan bidang ini sudah cukup memuaskan. Secara lebih lengkapnya pendapat responden adalah sebagai berikut :

**Tingkat Kepuasan Masyarakat
Aspek Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil**

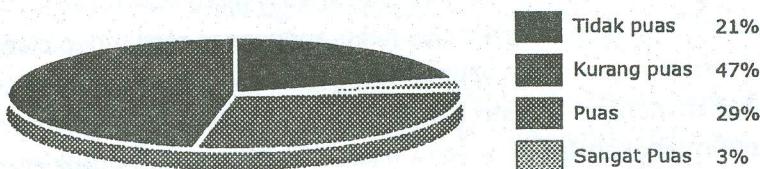


Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 47% menyatakan kepuasannya terhadap **Aspek Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil** di Kota Bandung, 35% menyatakan kurang puas, 12% menyatakan tidak puas

dan 6% lainnya menyatakan sangat puas. Namun demikian dari indikator-indikator yang digunakan, hanya indikator dalam hal pendataan kependudukan yang dianggap responden tidak memuaskan.

Didasarkan aspek-aspek tersebut di atas, Reponden berpendapat bahwa secara umum pelayanan dan pembangunan yang dilaksanakan Pemerintah Kota Bandung adalah sebagai berikut :

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN DAN PEMBANGUNAN PEMERINTAH KOTA BANDUNG



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 47% menyatakan kekurangpuasannya terhadap penyelenggaraan pelayanan umum Pemerintah Kota Bandung, 29% menyatakan puas, 21% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

Dengan demikian setengah dari responden masih merasa belum terpuaskan dengan penyelenggaraan pelayanan dan pembangunan yang dilaksanakan Pemerintah Kota Bandung tahun 2005. Untuk itu Pemerintah Kota Bandung perlu mengambil langkah strategis lainnya agar masyarakat dapat lebih merasakan dampak dari diberlakukannya otonomi daerah.

Dari 46 indikator yang digunakan di atas mengenai penyelenggaraan pelayanan umum dan pembangunan yang dilaksanakan Pemerintah Kota Bandung tahun 2005, ada beberapa indikator yang menurut responden telah cukup memuaskan yaitu :

1. Pelayanan terhadap indikator sarana komunikasi dan informasi untuk kepentingan umum pada aspek penyediaan sarana dan prasarana umum dengan 57% dari responden menyatakan kepuasannya,
2. Pelayanan proses pengurusan dan persyaratan kerja/kartu kuning dimana 49% menyatakan kepuasannya
3. Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil, yaitu pelayanan terhadap pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), responden telah dipuaskan sebanyak 47%. Pelayanan pengurusan akta

nikah/akta kelahiran/akta kematian responden menyatakan puas sebanyak 54% dan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Pindah dimana 49% menyatakan kepuasannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Didasarkan pada hasil pelaksanaan Otonomi Daerah di Kota Bandung yang memfokuskan pada Survey Kepuasan Masyarakat akan Pelayanan dan Pembangunan yang dilaksanakan di Kota Bandung dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pada dasarnya urusan wajib yang menjadi kewajiban yang harus dilaksanakan, sudah berusaha dilaksanakan Pemerintah Kota Bandung.
- Pelaksanaan Otonomi daerah di Kota Bandung dalam hal memberikan pelayanan dan pembangunan belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Pemerintah Kota Bandung. Walaupun mereka mengakui bahwa telah ada usaha yang dilakukan namun usaha tersebut masih dirasakan belum optimal.
- Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil telah mendapat apresiasi dimana responden menyatakan kepuasannya, walaupun demikian masih ada masyarakat yang belum merasa puas. Dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan masih harus terus ditingkatkan.
- Pelayanan dan Pembangunan yang diselenggarakan Pemerintah kota Bandung kurang disosialisasikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat sering tidak mengetahui dan memahami program-program dan pelaksanaannya tidak diketahui masyarakat.

B. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil temuan tersebut dapat direkomendasikan sebagai berikut :

- Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dibutuhkan adanya pemberian penataan internal baik menyangkut sistem penyelenggaraan pelayanan yaitu berupa prosedur pelayanan, keterbukaan/transparansi biaya pelayanan dan standar pelayanan minimum.

- Untuk meningkatkan kualitas pembangunan perlu dibenahi dari mulai perencanaan yaitu dengan lebih banyak melibatkan peran serta masyarakat sehingga pembangunan yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Di samping itu pelaksanaan dan pengendalian pembangunan harus dilaksanakan secara intensif agar dapat menjaga kualitas pembangunan sesuai dengan yang direncanakan.
- Selain pembenahan sistem, juga perlu terjadi pembenahan atas aparat pelaksananya, yaitu dengan terus mengembangkan kompetensi dan profesionalitas mereka.
- Rencana dan hasil-hasil pelayanan dan pembangunan yang dilaksanakan Pemerintah Kota Bandung perlu secara konsisten dan berkelanjutan diinformasikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat akan memberikan respon, kritik dan masukan bagi peningkatan kualitas di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, Robert N., and Dearden, John, and Bedford, Norton M., 1985, *Management Control System*, Prentice Hall inc., Englewood, New Jersey.
- Gannon, Martin J., 1979, *Organizational Behavior, a managerial and organizational perspective*, Little, Brown & Company Ltd., Canada.
- Gibson, James L., and Donelly, James H., and Ivancevich, John M., 1996, *Manajemen*, (terj.), jilid 1-2 , Erlangga, Jakarta.
- Kaplan, Robert, S., 1989, *Advanced Management Accounting*, second Ed., Prentice- Hall International, Inc. USA
- LAN RI, (2003) Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia, Buku I : Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara, LANRI, Jakarta
- Lembaga Administrasi Negara (2003), *Penataan Kelembagaan Pemerintah Daerah*, LAN, Jakarta
- Mawhood , Philipe, (1983), *Local Government in the third world the experience of tropical Africa*, Jhon Wiley & Sons, New York
- Mc.Leod, Raymond, 1996, *Sistem Informasi Manajemen* (Edisi Bahasa Indonesia) Jilid I dan II, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- McFarland, Dalton E, 1979, *Management: Foundations and Practices*, fifth edition, New York, Mac Millian.
- Nugraha, 2005, *Sistem Akuntabilitas Kinerja*, disajikan dalam Diklat Manajemen Pelayanan Prima, PKP2A LAN RI , Bandung Tanggal 9 Agustus 2005
- Osborne David dan Ted Gaebler (1992) berjudul: "Reinventing Government, How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector"
- Osborne David and Peter Plastrik, (1997) *Banishing Bureaucracy The Five Strategies for Reinventing Government*
- Putra Fadillah, (1999), *Devolusi Politik Desentralisasi Sebagai Media Rekonsiliasi Ketegangan Politik Negara – Rakyat*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

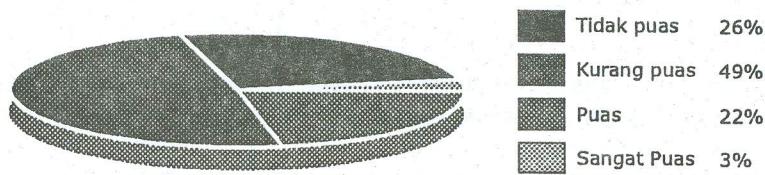
- Rudini, (1991), *Sistem dan Mekanisme Penyelenggaraan Pemerintahan di Daerah*, Makalah pada Penataran Penyelenggaraan Pemerintahan di Daerah, yang diselenggarakan oleh Lembaga Administrasi Negara bekerjasama dengan Kantor MENPAN dan Sekretariat DPOD, Jakarta.
- Supranto, J. 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan; Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Wasistiono, Sadu dkk (Pusat Kajian Pemerintahan STPDN), *Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan*, Citra Pindo, Bandung, 2002.

LAMPIRAN

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT AKAN PEMBANGUNAN/PELAYANAN DI KOTA BANDUNG PER ASPEK DAN PER INDIKATOR

A. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA ASPEK PERENCANAAN DAN PENGENDALIAN PEMBANGUNAN

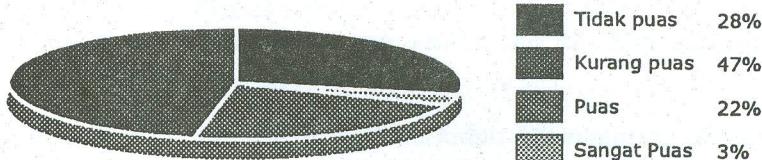
Tingkat Kepuasan Masyarakat
Aspek Perencanaan dan Pengendalian Pembangunan



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 49% menyatakan kekurangpuasannya terhadap Aspek Perencanaan dan Pengendalian Pembangunan di Kota Bandung, 26% menyatakan tidak puas, 22% menyatakan puas dan hanya 3% yang menyatakan sangat puas.

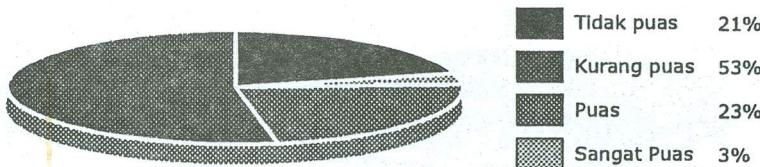
Indikator-Indikator Aspek Perencanaan dan pengendalian Pembangunan:

1. Keterlibatan masyarakat dalam proses penyusunan dokumen perencanaan pembangunan.



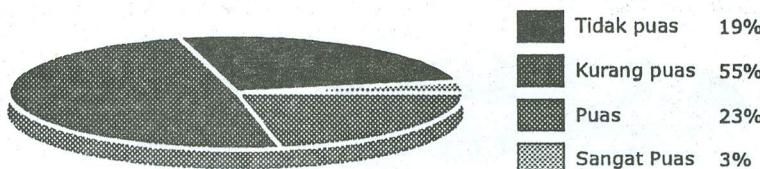
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 47% menyatakan kekurangpuasannya terhadap keterlibatan masyarakat dalam proses penyusunan dokumen perencanaan pembangunan di Kota Bandung, 28% menyatakan tidak puas, 22% menyatakan puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

2. Kesesuaian perencanaan dengan kebutuhan pengembangan kota



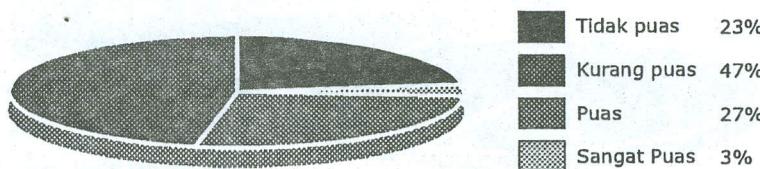
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 53% menyatakan kekurangpuasannya terhadap kesesuaian perencanaan dengan kebutuhan pengembangan kota di Kota Bandung, 21% menyatakan tidak puas, 23% menyatakan puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

3. Prinsip keadilan dan kesetaraan yang ada dalam dokumen perencanaan



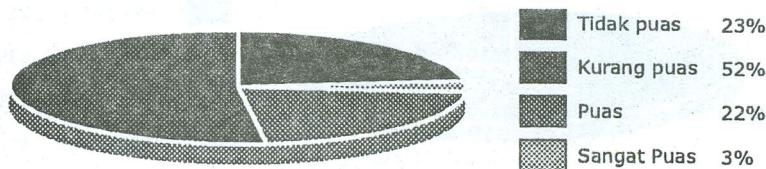
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 55% menyatakan kekurangpuasannya terhadap prinsip keadilan dan kesetaraan yang ada dalam dokumen perencanaan di Kota Bandung, 23% menyatakan puas, 19% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

4. Kepedulian atas pelestarian sumber daya alam/hayati dan lingkungan hidup



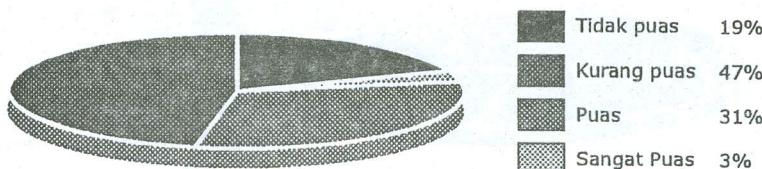
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 47% menyatakan kekurangpuasannya terhadap kepedulian atas pelestarian sumber daya alam/hayati dan lingkungan hidup di Kota Bandung, 27% menyatakan puas, 23% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

5. Keadilan dalam pelaksanaan pengendalian



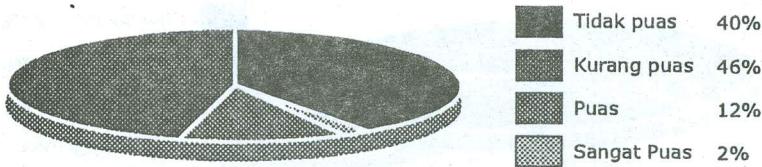
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 52% menyatakan kekurangpuasannya terhadap keadilan dalam pelaksanaan pengendalian di Kota Bandung, 23% menyatakan tidak puas, 22% menyatakan puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

6. Kesungguhan Pemerintah Kota dalam pelaksanaan pengendalian



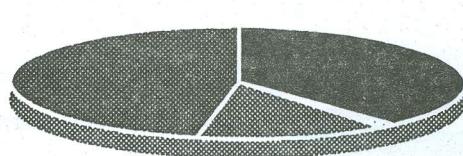
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 47% menyatakan kekurangpuasannya terhadap kesungguhan Pemerintah Kota dalam pelaksanaan pengendalian di Kota Bandung, 31% menyatakan puas, 19% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

7. Kejujuran aparat dalam pelaksanaan penyimpangan



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 46% menyatakan kekurangpuasannya terhadap kejujuran aparat dalam pelaksanaan penyimpangan di Kota Bandung, 40% menyatakan tidak puas, 12% menyatakan puas dan 2% lainnya menyatakan sangat puas.

8. Penegakan hukum atas penyimpangan

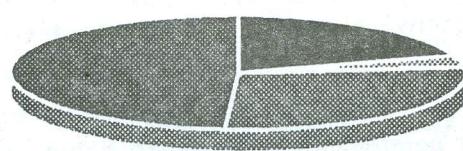


| | |
|-------------|-----|
| Tidak puas | 38% |
| Kurang puas | 47% |
| Puas | 14% |
| Sangat Puas | 1% |

Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 47% menyatakan kekurangpuasannya terhadap penegakan hukum atas penyimpangan di Kota Bandung, 38% menyatakan tidak puas, 14% menyatakan puas dan 1% lainnya menyatakan sangat puas.

B. TINGKAT KEPUASAN PADA ASPEK PERENCANAAN, PEMANFAATAN DAN PENGAWASAN TATA RUANG

| Tingkat Kepuasan | Soal ke-i | | | | | Jumlah |
|------------------|-----------|-----|-----|-----|-----|--------|
| | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | |
| Sangat Puas | 24 | 15 | 8 | 5 | 10 | 62 |
| Puas | 121 | 119 | 123 | 64 | 112 | 539 |
| Kurang Puas | 185 | 199 | 186 | 208 | 166 | 944 |
| Tidak Puas | 55 | 52 | 68 | 108 | 97 | 380 |
| Jumlah | 385 | 385 | 385 | 385 | 385 | 1925 |

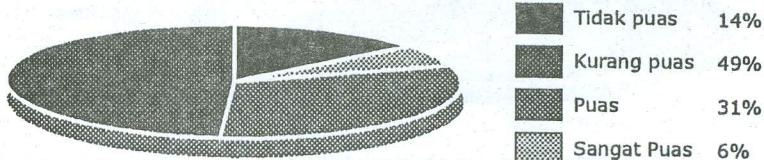


| | |
|-------------|-----|
| Tidak puas | 20% |
| Kurang puas | 49% |
| Puas | 28% |
| Sangat Puas | 3% |

Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 49% menyatakan kekurangpuasannya terhadap **Aspek Perencanaan, Pemanfaatan dan Pengawasan Tata Ruang** di Kota Bandung, 28% menyatakan puas, 20% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

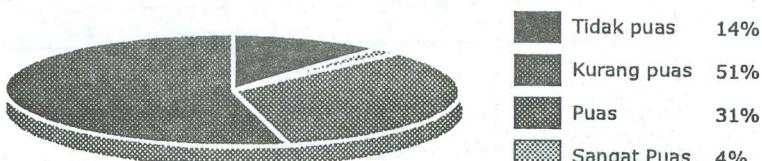
Indikator-indikator Perencanaan, Pemanfaatan dan Pengawasan Tata Ruang adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan tata ruang sudah disesuaikan dengan kebutuhan/kondisi/karakteristik wilayah



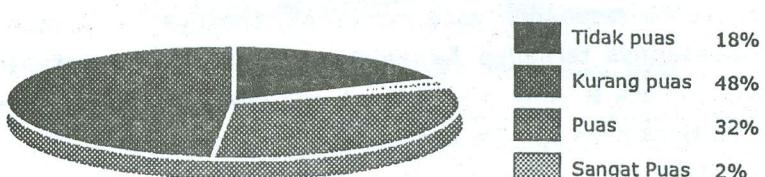
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 49% menyatakan kekurangpuasannya terhadap perencanaan tata ruang sudah disesuaikan dengan kebutuhan/kondisi/karakteristik wilayah di Kota Bandung, 31% menyatakan puas, 14% menyatakan tidak puas dan 6% lainnya menyatakan sangat puas.

2. Pemanfaatan tata ruang sudah disesuaikan dengan perencanaan yang ada



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 51% menyatakan kekurangpuasannya terhadap pemanfaatan tata ruang apakah sudah disesuaikan dengan perencanaan yang ada di Kota Bandung, 31% menyatakan puas, 14% menyatakan tidak puas dan 4% lainnya menyatakan sangat puas.

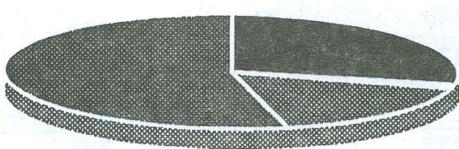
3. Penataan, pengusutan dan pembongkaran terhadap bangunan yang melanggar ketentuan



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 48% menyatakan kekurangpuasannya terhadap penataan, pengusutan dan pembongkaran terhadap bangunan yang melanggar ketentuan di Kota Bandung, 32%

menyatakan puas, 18% menyatakan tidak puas dan 2% lainnya menyatakan sangat puas.

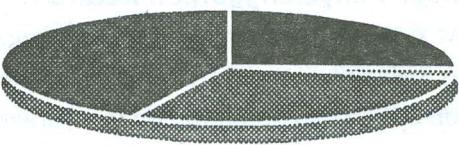
4. Pengawasan dan pengendalian terhadap bantaran dan garis sepadan sungai dan saluran air



| | |
|-------------|-----|
| Tidak puas | 28% |
| Kurang puas | 54% |
| Puas | 17% |
| Sangat Puas | 1% |

Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 54% menyatakan kekurangpuasannya terhadap pengawasan dan pengendalian terhadap bantaran dan garis sepadan sungai dan saluran air di Kota Bandung, 28% menyatakan tidak puas, 17% menyatakan puas dan 1% lainnya menyatakan sangat puas.

5. Pengendalian terhadap kawasan hijau dan kawasan lindung lainnya

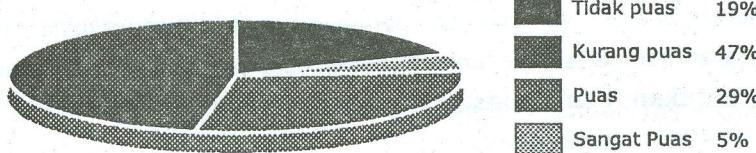


| | |
|-------------|-----|
| Tidak puas | 25% |
| Kurang puas | 43% |
| Puas | 29% |
| Sangat Puas | 3% |

Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 43% menyatakan kekurangpuasannya terhadap pengendalian terhadap kawasan hijau dan kawasan lindung lainnya di Kota Bandung, 29% menyatakan puas, 25% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

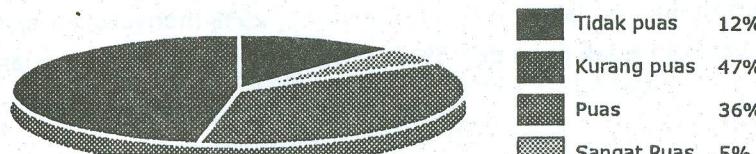
C. TINGKAT KEPUASAN PADA ASPEK PENYELENGGARAAN KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT

| Tingkat Kepuasan | Soal ke-i | | | Jumlah |
|------------------|------------|------------|------------|--------------|
| | 14 | 15 | 16 | |
| Sangat Puas | 19 | 10 | 24 | 53 |
| Puas | 140 | 97 | 102 | 339 |
| Kurang Puas | 178 | 185 | 184 | 547 |
| Tidak Puas | 48 | 93 | 75 | 216 |
| Jumlah | 385 | 385 | 385 | 1.155 |



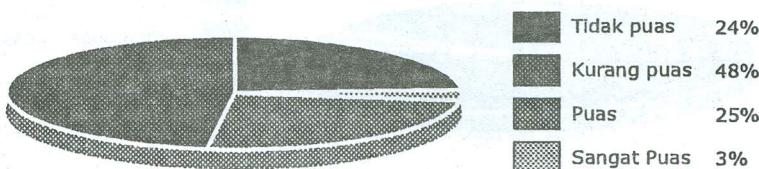
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 47% menyatakan kekurangpuasannya terhadap **Aspek Penyelegaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat** di Kota Bandung, 29% menyatakan puas, 19% menyatakan tidak puas dan 5% lainnya menyatakan sangat puas. Indikator Penyelegaraan ketertiban Umum dan Ketentraman masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pencegahan dan penanggulangan bahaya kebakaran



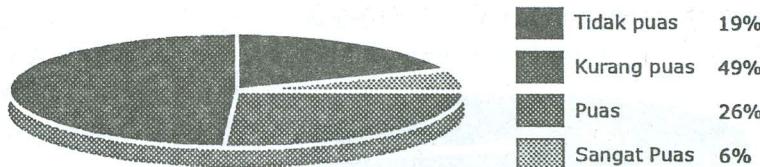
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 47% menyatakan kekurangpuasannya terhadap pelaksanaan pencegahan dan penanggulangan bahaya kebakaran di Kota Bandung, 36% menyatakan puas, 12% menyatakan tidak puas dan 5% lainnya menyatakan sangat puas.

2. Pengelolaan pasar dan terminal dan fasilitas umum lainnya



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 48% menyatakan kekurangpuasannya terhadap pengelolaan pasar dan terminal dan fasilitas umum lainnya di Kota Bandung, 25% menyatakan puas, 24% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas..

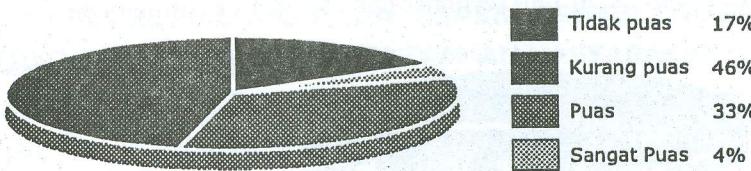
3. Upaya Pemda dalam menjaga ketertiban umum dan ketentraman masyarakat



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 49% menyatakan kekurangpuasannya terhadap upaya Pemda dalam menjaga ketertiban umum dan ketentraman masyarakat di Kota Bandung, 26% menyatakan puas, 19% menyatakan tidak puas dan 6% lainnya menyatakan sangat puas.

D. TINGKAT KEPUASAN PADA ASPEK PERENCANAAN, PEMANFAATAN DAN PENGAWASAN TATA RUANG

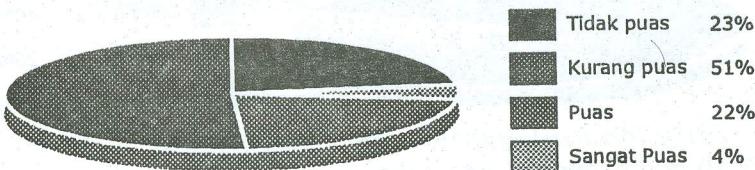
| Tingkat Kepuasan | Soal ke-i | | | | | Jumlah |
|------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | |
| Sangat Puas | 14 | 6 | 11 | 13 | 24 | 68 |
| Puas | 86 | 70 | 97 | 160 | 219 | 632 |
| Kurang Puas | 198 | 208 | 201 | 170 | 118 | 895 |
| Tidak Puas | 87 | 101 | 76 | 42 | 24 | 330 |
| Jumlah | 385 | 385 | 385 | 385 | 385 | 1925 |



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 46% menyatakan kekurangpuasannya terhadap **Aspek Sarana dan Prasarana Umum** di Kota Bandung, 33% menyatakan puas, 17% menyatakan tidak puas dan 4% lainnya menyatakan sangat puas.

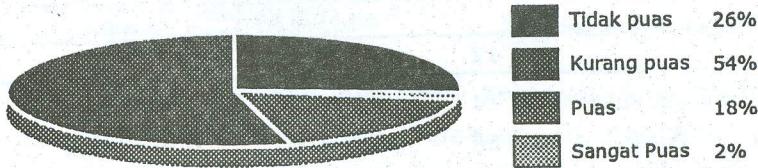
Indikator-indikator Penyediaan sarana dan prasarana umum adalah sebagai berikut :

1. Pembangunan/pemeliharaan/perbaikan jalan, drainase, berm dan trotoar dilakukan dengan cepat dan berkualitas



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 51% menyatakan kekurangpuasannya terhadap pembangunan/ pemeliharaan/perbaikan jalan, drainase, berm dan trotoar dilakukan dengan cepat dan berkualitas di Kota Bandung, 23% menyatakan tidak puas, 22% menyatakan puas dan 4% lainnya menyatakan sangat puas.

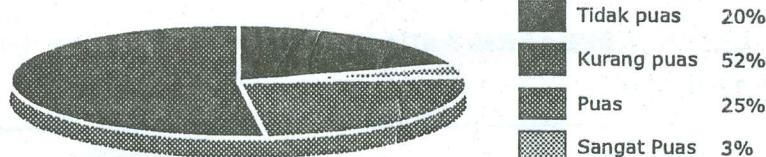
2. Pembangunan dan penataan tempat pengelolaan sampah (TPA/TPAS) semakin baik



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 54% menyatakan kekurangpuasannya terhadap pembangunan dan penataan tempat pengelolaan sampah (TPA/TPAS) semakin baik di Kota Bandung, 26%

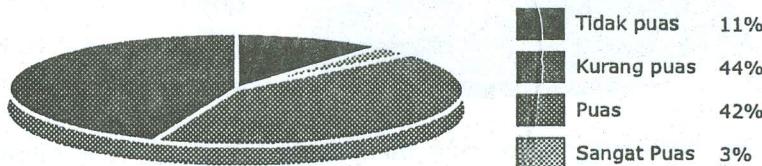
menyatakan tidak puas, 18% menyatakan puas dan 2% lainnya menyatakan sangat puas.

3. Peningkatan kualitas transportasi yang aman, tertib dan nyaman (tersedia dan tertatanya angkutan kota, rambu/ marka jalan)



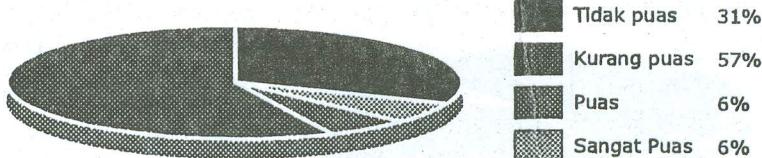
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 52% menyatakan kekurangpuasannya terhadap peningkatan kualitas transportasi yang aman, tertib dan nyaman (tersedia dan tertatanya angkutan kota, rambu/ marka jalan) di Kota Bandung, 25% menyatakan puas, 20% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

4. Peningkatan tempat rekreasi, taman kota dan sarana olahraga dan area publik lainnya



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 44% menyatakan kekurangpuasannya terhadap peningkatan tempat rekreasi, taman kota dan sarana olahraga dan area publik lainnya di Kota Bandung, 42% menyatakan puas, 11% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

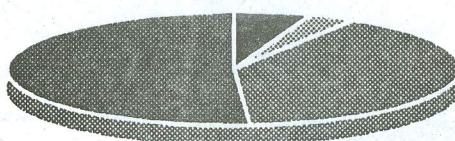
5. Sarana komunikasi dan informasi untuk kepentingan umum



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 57% menyatakan kepuasannya terhadap sarana komunikasi dan informasi untuk kepentingan umum di Kota Bandung, 31% menyatakan kurang puas, 6% menyatakan tidak puas dan 6% lainnya menyatakan sangat puas.

E. TINGKAT KEPUASAN PADA ASPEK PENANGANAN BIDANG KESEHATAN

| Tingkat Kepuasan | Soal ke-i | | | | Jumlah |
|------------------|-----------|-----|-----|-----|--------|
| | 22 | 23 | 24 | 25 | |
| Sangat Puas | 22 | 19 | 6 | 6 | 53 |
| Puas | 155 | 145 | 159 | 92 | 551 |
| Kurang Puas | 166 | 171 | 181 | 194 | 712 |
| Tidak Puas | 42 | 50 | 39 | 93 | 224 |
| Jumlah | 385 | 385 | 385 | 385 | 1.925 |

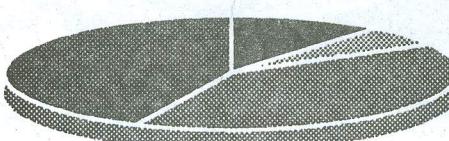


| | |
|-------------|-----|
| Tidak puas | 15% |
| Kurang puas | 46% |
| Puas | 36% |
| Sangat Puas | 3% |

Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 46% menyatakan kekurangpuasannya terhadap **Aspek Penanganan Bidang Kesehatan** di Kota Bandung, 36% menyatakan puas, 15% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

Indikator-indikator Penanganan bidang Kesehatan adalah sebagai berikut:

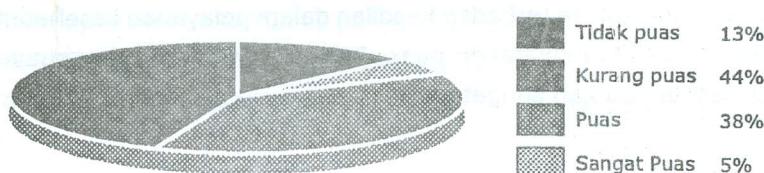
1. Peningkatan program/kegiatan kesehatan sehingga meningkatkan kualitas hidup sehat masyarakat



| | |
|-------------|-----|
| Tidak puas | 11% |
| Kurang puas | 43% |
| Puas | 40% |
| Sangat Puas | 6% |

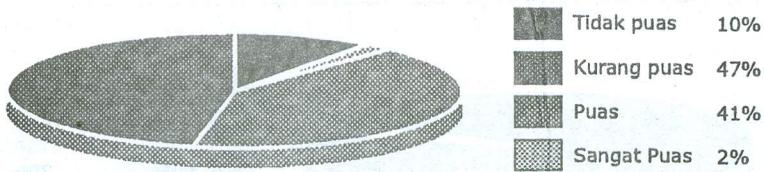
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 43% menyatakan kekurangpuasannya terhadap peningkatan program/kegiatan kesehatan sehingga meningkatkan kualitas hidup sehat masyarakat di Kota Bandung, 40% menyatakan puas, 11% menyatakan tidak puas dan 6% lainnya menyatakan sangat puas.

2. Cepat tanggap dalam menanggulangi penyakit menular (contohnya demam berdarah)



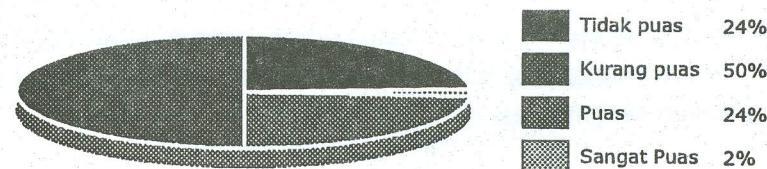
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 44% menyatakan kekurangpuasannya terhadap kecepatan tanggapan dalam menanggulangi penyakit menular (contohnya demam berdarah) di Kota Bandung, 38% menyatakan puas, 13% menyatakan tidak puas dan 5% lainnya menyatakan sangat puas.

3. Peningkatan kuantitas/kualitas sarana dan prasarana kesehatan (misalnya jumlah Puskesmas/RSUD, kelengkapan peralatan medis, kualitas obat, pegawai medis dan non medis)



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 47% menyatakan kekurangpuasannya terhadap peningkatan kuantitas/kualitas sarana dan prasarana kesehatan (misalnya jumlah Puskesmas/RSUD, kelengkapan peralatan medis, kualitas obat, pegawai medis dan non medis, dll) di Kota Bandung, 41% menyatakan puas, 10% menyatakan tidak puas dan 2% lainnya menyatakan sangat puas.

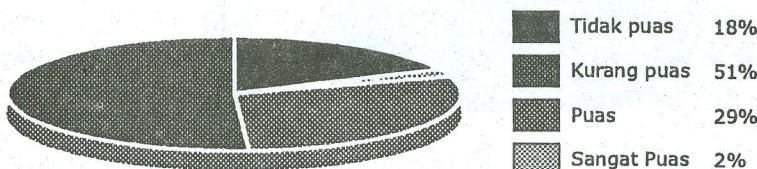
4. Keadilan dalam pelayanan kesehatan



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 50% menyatakan kekurangpuasannya terhadap keadilan dalam pelayanan kesehatan di Kota Bandung, 24% menyatakan puas, 24% menyatakan tidak puas dan 2% lainnya menyatakan sangat puas.

F. TINGKAT KEPUASAN PADA ASPEK PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN

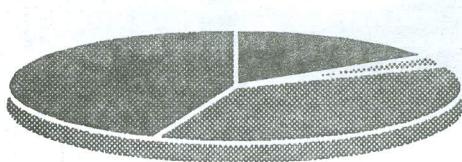
| Tingkat Kepuasan | Soal ke-i | | | | | Jumlah |
|------------------|-----------|-----|-----|-----|-----|--------|
| | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | |
| Sangat Puas | 13 | 8 | 7 | 11 | 7 | 46 |
| Puas | 141 | 61 | 114 | 101 | 147 | 564 |
| Kurang Puas | 169 | 205 | 206 | 201 | 181 | 962 |
| Tidak Puas | 62 | 111 | 58 | 72 | 50 | 353 |
| Jumlah | 385 | 385 | 385 | 385 | 385 | 1.925 |



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 51% menyatakan kekurangpuasannya terhadap **Aspek Penyelenggaraan Pendidikan** di Kota Bandung, 29% menyatakan puas, 18% menyatakan tidak puas dan 2% lainnya menyatakan sangat puas.

Indikator-indikator Penyelenggaraan pendidikan adalah sebagai berikut :

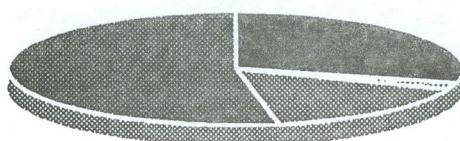
1. Pembangunan dan rehabilitasi (perbaikan) bangunan sekolah (SD, SMP dan SMA)



| | |
|-------------|-----|
| Tidak puas | 16% |
| Kurang puas | 44% |
| Puas | 37% |
| Sangat Puas | 3% |

Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 44% menyatakan kekurangpuasannya terhadap pembangunan dan rehabilitasi (perbaikan) bangunan sekolah (SD, SMP dan SMA) di Kota Bandung, 37% menyatakan puas, 16% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

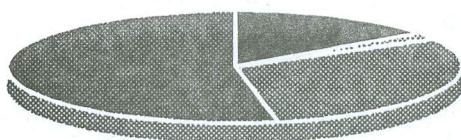
2. Sistem dan besarnya pembayaran biaya sekolah



| | |
|-------------|-----|
| Tidak puas | 29% |
| Kurang puas | 53% |
| Puas | 16% |
| Sangat Puas | 2% |

Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 53% menyatakan kekurangpuasannya terhadap sistem dan besarnya pembayaran biaya sekolah di Kota Bandung, 29% menyatakan tidak puas, 16% menyatakan puas dan 2% lainnya menyatakan sangat puas.

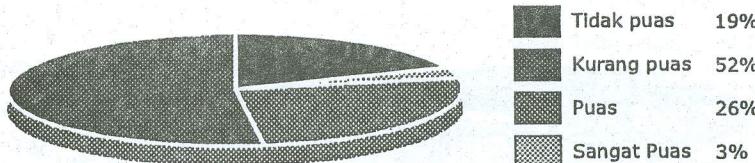
3. Kemampuan (kualitas) dan jumlah guru sudah sesuai dengan kebutuhan sekolah



| | |
|-------------|-----|
| Tidak puas | 15% |
| Kurang puas | 53% |
| Puas | 30% |
| Sangat Puas | 2% |

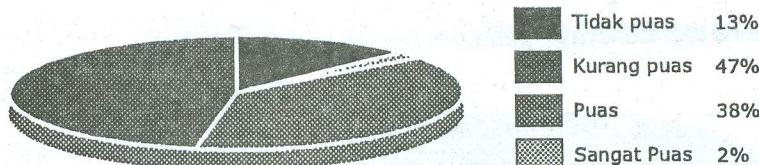
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 53% menyatakan kekurangpuasannya terhadap kemampuan (kualitas) dan jumlah guru sudah sesuai dengan kebutuhan sekolah di Kota Bandung, 30% menyatakan puas, 15% menyatakan tidak puas dan 2% lainnya menyatakan sangat puas.

4. Sistem penerimaan masuk sekolah (PSB)



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 52% menyatakan kekurangpuasannya terhadap sistem penerimaan masuk sekolah (PSB) di Kota Bandung, 26% menyatakan puas, 19% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

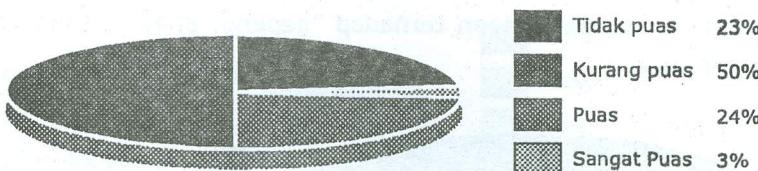
5. Kualitas proses pembelajaran di sekolah



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 47% menyatakan kekurangpuasannya terhadap kualitas proses pembelajaran di sekolah di Kota Bandung, 38% menyatakan puas, 13% menyatakan tidak puas dan 2% lainnya menyatakan sangat puas.

G. TINGKAT KEPUASAN PADA ASPEK PENANGGULANGAN MASALAH SOSIAL

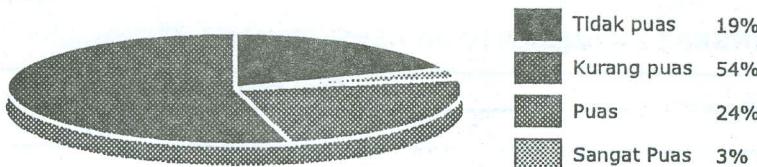
| Tingkat Kepuasan | Soal ke-i | | | Jumlah |
|------------------|-----------|-----|-----|--------|
| | 31 | 32 | 33 | |
| Sangat Puas | 10 | 11 | 11 | 32 |
| Puas | 91 | 113 | 69 | 273 |
| Kurang Puas | 210 | 210 | 167 | 587 |
| Tidak Puas | 74 | 51 | 138 | 263 |
| Jumlah | 385 | 385 | 385 | 1.155 |



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 50% menyatakan kekurangpuasannya terhadap **Aspek Penanggulangan Masalah Sosial di Kota Bandung**, 24% menyatakan puas, 23% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

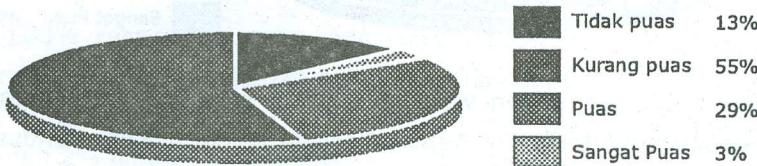
Indikator-indikator Penanggulangan masalah sosial adalah sebagai berikut :

1. Cepat dalam memberikan bantuan kepada masyarakat apabila terjadi musibah



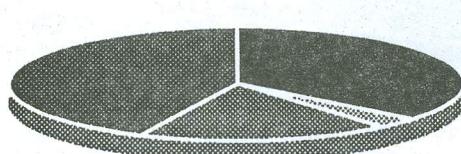
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 54% menyatakan kekurangpuasannya terhadap kecepatan dalam memberikan bantuan kepada masyarakat apabila terjadi musibah di Kota Bandung, 24% menyatakan puas, 19% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

2. Pemberian bantuan dan pembinaan terhadap Panti Asuhan. Panti Jompo dan tempat rehabilitasi



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 55% menyatakan kekurangpuasannya terhadap pemberian bantuan dan pembinaan terhadap Panti Asuhan. Panti Jompo dan tempat rehabilitasi di Kota Bandung, 29% menyatakan puas, 13% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

3. Penertiban dan pembinaan terhadap "gepeng, anak jalanan dan PSK" semakin baik

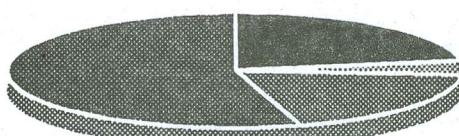


| | |
|-------------|-----|
| Tidak puas | 36% |
| Kurang puas | 43% |
| Puas | 18% |
| Sangat Puas | 3% |

Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 43% menyatakan kekurangpuasannya terhadap penertiban dan pembinaan terhadap "gepeng, anak jalanan dan PSK" semakin baik di Kota Bandung, 36% menyatakan tidak puas, 18% menyatakan puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

H. TINGKAT KEPUASAN PADA ASPEK TENAGA KERJA

| Tingkat Kepuasan | Soal ke-i | | | | Jumlah |
|------------------|-----------|-----|-----|-----|--------|
| | 34 | 35 | 36 | 37 | |
| Sangat Puas | 21 | 17 | 9 | 10 | 57 |
| Puas | 184 | 54 | 29 | 64 | 331 |
| Kurang Puas | 136 | 193 | 197 | 235 | 761 |
| Tidak Puas | 44 | 121 | 150 | 76 | 391 |
| Jumlah | 385 | 385 | 385 | 385 | 1.925 |

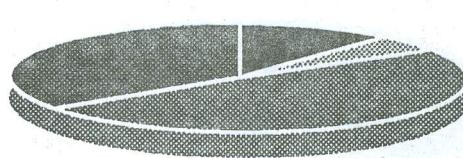


| | |
|-------------|-----|
| Tidak puas | 25% |
| Kurang puas | 60% |
| Puas | 21% |
| Sangat Puas | 4% |

Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 50% menyatakan kekurangpuasannya terhadap **Aspek Tenaga Kerja** di Kota Bandung, 25% menyatakan tidak puas, 21% menyatakan puas dan 4% lainnya menyatakan sangat puas.

Indikator-indikator Tenaga Kerja adalah sebagai berikut :

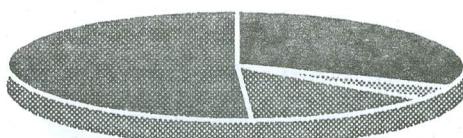
1. Proses pengurusan dan persyaratan kerja (kartu kuning)



| | |
|-------------|-----|
| Tidak puas | 11% |
| Kurang puas | 35% |
| Puas | 49% |
| Sangat Puas | 5% |

Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 49% menyatakan kepuasannya terhadap proses pengurusan dan persyaratan kerja (kartu kuning) di Kota Bandung, 35% menyatakan kurang puas, 11% menyatakan tidak puas dan 5% lainnya menyatakan sangat puas.

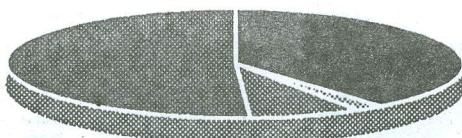
2. Penyelesaian kasus permasalahan ketenagakerjaan



| | |
|-------------|-----|
| Tidak puas | 31% |
| Kurang puas | 51% |
| Puas | 14% |
| Sangat Puas | 4% |

Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 51% menyatakan kekurangpuasannya terhadap penyelesaian kasus permasalahan ketenagakerjaan di Kota Bandung, 31% menyatakan tidak puas, 14% menyatakan puas dan 4% lainnya menyatakan sangat puas.

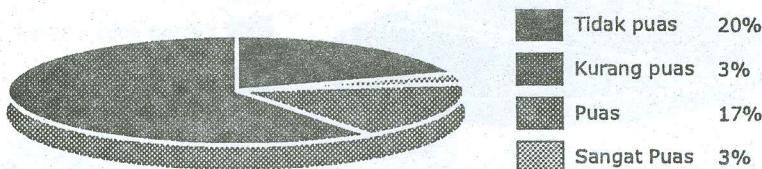
3. Penciptaan lapangan kerja dan lowongan kerja



| | |
|-------------|-----|
| Tidak puas | 39% |
| Kurang puas | 51% |
| Puas | 8% |
| Sangat Puas | 2% |

Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 51% menyatakan kekurangpuasannya terhadap penciptaan lapangan kerja dan lowongan kerja di Kota Bandung, 39% menyatakan tidak puas, 8% menyatakan puas dan 2% lainnya menyatakan sangat puas.

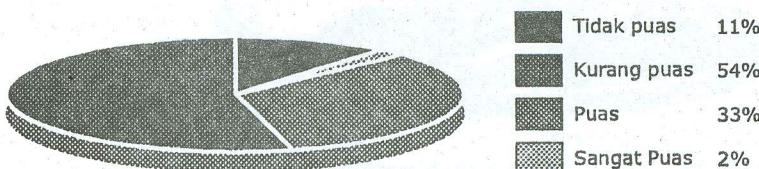
4. Pengawasan dan pengendalian terhadap keselamatan dan kesehatan tenaga kerja



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 60% menyatakan kekurangpuasannya terhadap pengawasan dan pengendalian terhadap keselamatan dan kesehatan tenaga kerja di Kota Bandung, 20% menyatakan tidak puas, 17% menyatakan puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

I. TINGKAT KEPUASAN PADA ASPEK FASILITAS PENGEMBANGAN KOPERASI DAN UKM

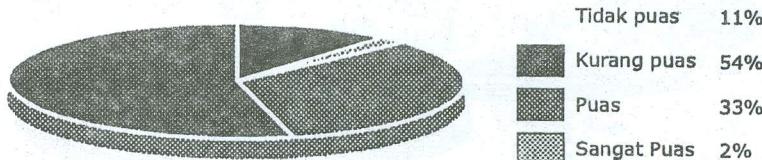
| Tingkat Kepuasan | Soal ke-i | | Jumlah |
|------------------|-----------|-----|--------|
| | 31 | 33 | |
| Sangat Puas | 6 | 10 | 16 |
| Puas | 126 | 131 | 257 |
| Kurang Puas | 211 | 200 | 411 |
| Tidak Puas | 42 | 44 | 86 |
| Jumlah | 385 | 385 | 1.155 |



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 54% menyatakan kekurangpuasannya terhadap **Aspek Fasilitas Pengembangan Koperasi dan UKM** di Kota Bandung, 33% menyatakan puas, 11% menyatakan tidak puas dan 2% lainnya menyatakan sangat puas.

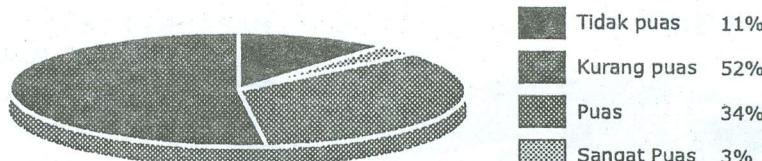
Indikator-indikator Fasilitasi pengembangan koperasi dan UKM adalah sebagai berikut :

1. Pembinaan dan pemberian bantuan terhadap Koperasi dan UKM



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 54% menyatakan kekurangpuasannya terhadap pembinaan dan pemberian bantuan terhadap Koperasi dan UKM di Kota Bandung, 33% menyatakan puas, 11% menyatakan tidak puas dan 2% lainnya menyatakan sangat puas.

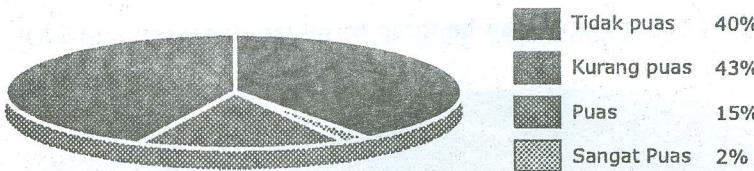
2. Peningkatan kualitas/kuantitas Koperasi dan UKM semakin baik dan berkembang



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 52% menyatakan kekurangpuasannya terhadap peningkatan kualitas/kuantitas Koperasi dan UKM semakin baik dan berkembang di Kota Bandung, 34% menyatakan puas, 11% menyatakan tidak puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

J. TINGKAT KEPUASAN PADA ASPEK PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP

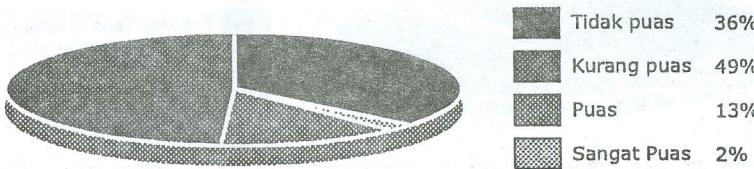
| Tingkat Kepuasan | Soal ke-i | | | Jumlah |
|------------------|-----------|-----|-----|--------|
| | 40 | 41 | 42 | |
| Sangat Puas | 7 | 8 | 13 | 28 |
| Puas | 49 | 76 | 47 | 172 |
| Kurang Puas | 190 | 149 | 155 | 494 |
| Tidak Puas | 139 | 152 | 170 | 461 |
| Jumlah | 385 | 385 | 385 | 1.155 |



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 43% menyatakan kekurangpuasannya terhadap **Aspek Pengendalian Lingkungan Hidup** di Kota Bandung, 40% menyatakan tidak puas, 15% menyatakan tidak puas dan 2% lainnya menyatakan sangat puas.

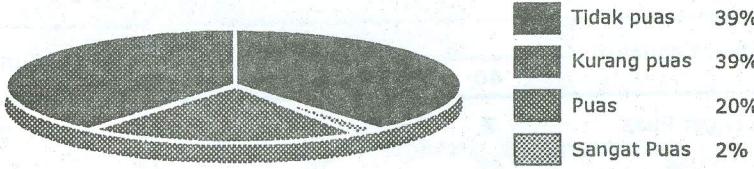
Indikator-indikator pengendalian Lingkungan Hidup adalah sebagai berikut :

- 1) Pengawasan dan penindakan terhadap perusahaan/industri yang membuang limbah



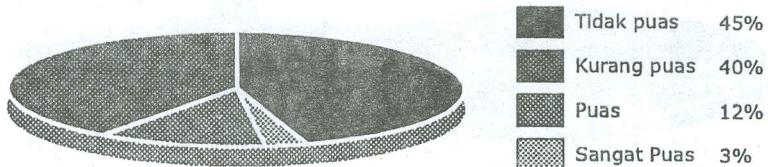
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 49% menyatakan kekurangpuasannya terhadap pengawasan dan penindakan terhadap perusahaan/industri yang membuang limbah di Kota Bandung, 36% menyatakan tidak puas, 13% menyatakan puas dan 2% lainnya menyatakan sangat puas.

- 2) Perusahaan/industri tidak lagi membuang limbah ke aliran sungai



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 39% menyatakan kekurangpuasannya terhadap perusahaan/industri tidak lagi membuang limbah ke aliran sungai di Kota Bandung, 39% menyatakan tidak puas, 20% menyatakan puas dan 2% lainnya menyatakan sangat puas.

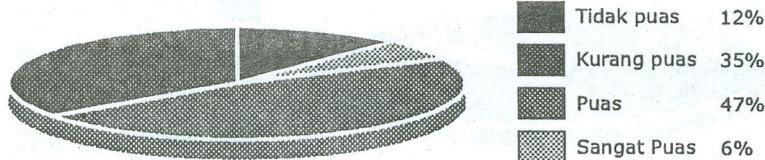
- 3) Semakin mudah mencari air bawah tanah (sumur) yang bersih dan tidak tercemar



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 45% menyatakan ketidakpuasannya terhadap semakin mudah mencari air bawah tanah (sumur) yang bersih dan tidak tercemar di Kota Bandung, 40% menyatakan kurang puas, 12% menyatakan puas dan 3% lainnya menyatakan sangat puas.

K. TINGKAT KEPUASAN PADA ASPEK PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

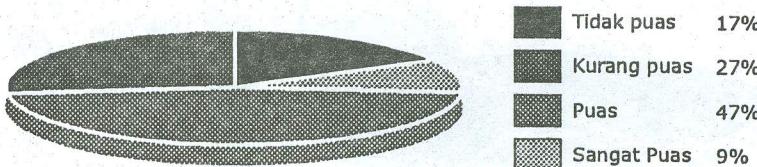
| Tingkat Kepuasan | Soal ke-i | | | | Jumlah |
|------------------|-----------|-----|-----|-----|--------|
| | 43 | 44 | 45 | 46 | |
| Sangat Puas | 33 | 32 | 14 | 14 | 93 |
| Puas | 183 | 205 | 147 | 190 | 725 |
| Kurang Puas | 105 | 121 | 176 | 137 | 539 |
| Tidak Puas | 64 | 27 | 48 | 44 | 183 |
| Jumlah | 385 | 385 | 385 | 385 | 1.925 |



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 47% menyatakan kepuasannya terhadap **Aspek Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil** di Kota Bandung, 35% menyatakan kurang puas, 12% menyatakan tidak puas dan 6% lainnya menyatakan sangat puas.

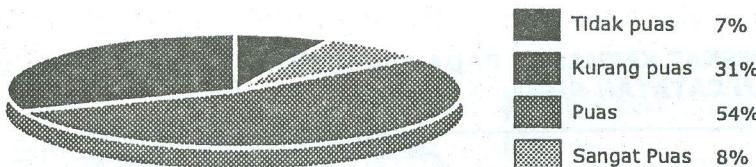
Indikator-indikator Pelayanan Kependudukan dan catatan sipil adalah sebagai berikut :

1) Pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP)



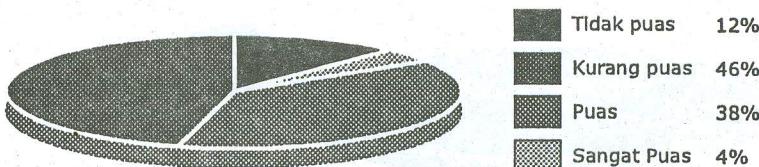
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 47% menyatakan kepuasannya terhadap pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Bandung, 27% menyatakan kurang puas, 17% menyatakan tidak puas dan 9% lainnya menyatakan sangat puas.

2) Pengurusan akta nikah/akta kelahiran/akta kematian



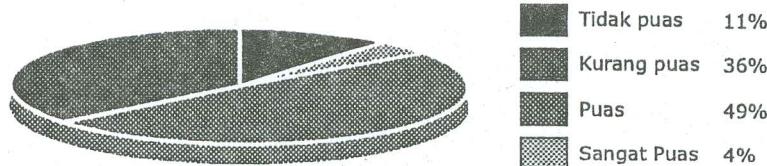
Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 54% menyatakan kepuasannya terhadap pengurusan akta nikah/akta kelahiran/akta kematian di Kota Bandung, 31% menyatakan kurang puas, 8% menyatakan sangat puas dan 7% lainnya menyatakan tidak puas.

3) Pendataan penduduk



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 46% menyatakan kekurangpuasannya terhadap pendataan penduduk di Kota Bandung, 38% menyatakan puas, 12% menyatakan tidak puas dan 4% lainnya menyatakan sangat puas.

4) Pengurusan Surat Keterangan Pindah



Dari 100% responden yang menjawab, sebanyak 49% menyatakan kepuasannya terhadap pengurusan Surat Keterangan Pindah di Kota Bandung, 36% menyatakan kurang puas, 11% menyatakan tidak puas dan 4% lainnya menyatakan sangat puas.

**Evaluasi
Penyelenggaraan
Otonomi Daerah
di Kota Bandung**

