

MENILAI KINERJA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LOMBOK BARAT MENGGUNAKAN SURVEI PERSEPSI PUBLIK

FEBRIAN HUMAIDI SUKMANA, HAMDI, SRI MARYANTI

UNW Mataram, UNW Mataram, STIE 45 Mataram

febrian.h.sukmana@gmail.com, hamdikhaldun@gmail.com, maryanti.sri88@gmail.com

ABSTRAK

Menyadari kurangnya 'suara masyarakat' yang digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja pemerintah daerah, sebuah survei dirancang untuk mengumpulkan persepsi publik untuk menilai kinerja pemerintah daerah di Kabupaten Lombok Barat. Survei dilaksanakan dengan melibatkan responden yang tersebar disepuluh kecamatan yang ada di Kabupaten Lombok Barat. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat atas kinerja pemerintah Kabupaten Lombok Barat terbagi menjadi dua kelompok besar. Khusus untuk lima indikator umum (politik, ekonomi, sosial, keamanan dan hukum), jika dirata-ratakan, lebih dari setengah total responden menyatakan kinerja pemerintah daerah sebagai 'Lebih baik' (52.6%). Kelompok terbesar kedua, menyatakan 'Tidak ada perubahan' (32.5%). Demikian juga untuk tujuh indikator layanan dasar umum, sebagian besar responden menyatakan tanggapan positif atau memilih tanggapan 'Lebih baik' (53.3%) dan 'Jauh lebih baik' (13,7%). Sedangkan untuk berbagai item indikator layanan dasar spesifik, terdiri dari dua puluh dua indikator, rata-rata responden menjawab 'Cukup puas', kecuali untuk item 'Penyediaan lapangan pekerjaan', sebesar 58.8% dari total responden cenderung mengarah pada pilihan tanggapan 'Tidak puas'.

Kata kunci : *Persepsi publik, Evaluasi kinerja, Lombok Barat*

A. LATAR BELAKANG

Pemberlakuan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagai pengganti Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 telah memberikan hak, wewenang dan



kewajiban kepada daerah untuk mengelola dan menata daerah dengan mendorong pendekatan yang efektif dan inovatif. Artinya, pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk memprakarsai, mengkreasikan dan secara inovatif melakukan berbagai terobosan yang dapat meingkatkan keunggulan daerah. Tentunya tugas ini tidak dapat dikerjakan sendiri oleh pemerintah daerah, peran aktif dari masyarakat diperlukan untuk mempercepat tujuan pembangunan daerah melalui pendekatan kolaboratif. Sebagaimana dicatat oleh Labaria, Gotanco dan Caleda ¹, saat ini muncul tren pemerintah lokal menggunakan perspektif masyarakat sebagai salah satu komponen penting dalam penilaian kinerja layanan. Adapun data dan informasi yang diperoleh dari masyarakat dianggap 'berguna' jika (1) dapat membantu menyusun arahan institusi penyedia layanan di masa depan, (2) dapat membantu mengidentifikasi dan mengeliminasi layanan dan kebijakan yang tidak efisien, (3) mampu mencerminkan umpan balik masyarakat yang dapat ditindaklanjuti, (4) disajikan dalam bentuk data dan bukti valid serta handal, dan (5) mudah ditafsirkan oleh pengguna.

Atas dasar kepentingan tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data multi-topik yang didasarkan pada persepsi masyarakat Kabupaten Lombok Barat dalam menilai jalannya pemerintahan sekaligus capaian kerja (berbagai sektor/bidang) di bawah kepemimpinan Fauzan Khalid sebagai Bupati pada periode

¹ Elirozz Carlie Labaria, Charlotte Kendra Gotangco, and Mary Jean Caleda, 'Framing the Role of and Defining Criteria for Usefulness of Citizen Satisfaction Surveys in Local Urban Environmental Management: The Case of the Local Government Unit of Quezon City, Philippines', *Environment and Urbanization ASIA*, 8.2 (2017), 214–29 <<https://doi.org/10.1177/0975425317716608>>.



2014–2019². Selain itu, studi ini menindak lanjuti kebutuhan data pemerintah daerah yang diperuntukkan sebagai bahan perbaikan layanan kepada masyarakat di masa mendatang.

Makalah ini menyajikan informasi terkait persepsi masyarakat tentang kondisi Kabupaten Lombok Barat (baik secara umum maupun isu-isu spesifik) dari beberapa aspek, misalnya: politik, ekonomi, sosial, keamanan, dan isu hukum. Luaran (*output*) dari penelitian ini menawarkan pemahaman yang lebih jelas tentang bagaimana persepsi masyarakat Kabupaten Lombok Barat dalam menilai kinerja pemerintah dan bagaimana masyarakat memberikan tanggapan subjektif (atas apa yang dipahami dan rasakan oleh masyarakat) tentang berbagai indikator kinerja yang diajukan dalam survei. Adapun *outcome* dari penelitian ini berdampak pada upaya membangun peran publik (masyarakat) dalam melakukan kontrol terhadap penyelenggaraan kekuasaan oleh pemerintah dan lembaga-lembaga kekuasaan lainnya. *Check and balance* publik (masyarakat) melalui survei seperti ini akan berguna jika pemerintah (khususnya Bupati dan Wakil Bupati) menggunakan hasil survei sebagai salah satu bahan dalam mengevaluasi kinerja pemerintahan (secara umum), maupun unit pelaksana tugas secara khusus.

Makalah ini disusun dengan sistematika sebagai berikut. Setelah memberikan pengantar ringkas untuk menunjukkan *Latar Belakang* dan tujuan penelitian, bagian selanjutnya menyajikan *Tin-*

² Sebagai catatan, Fauzan Khalid menggantikan posisi Zaini Arony sebagai Bupati Kabupaten Lombok Barat pada bulan April 2016 (periode 2014-2019). Selanjutnya, Fauzan Khalid sebagai petahana telah dilantik kembali sebagai Bupati (tanggal 23 April 2019) di dampingi oleh Sumiatun sebagai Wakil Bupati Kabupaten Lombok Barat untuk masa kerja 2019-2024.

jauan Literatur ringkas tentang berbagai isu metodologis utama seperti survei kepuasan masyarakat. Prosedur terkait bagaimana penelitian ini dilaksanakan, tersedia pada bagian *Metode Penelitian*. Pembahasan hasil penelitian yang mencakup indikator umum (lima indikator), indikator layanan dasar umum (tujuh indikator), dan indikator layanan dasar spesifik (dua puluh dua indikator) secara terperinci disajikan pada bagian *Hasil dan Pembahasan*. Artikel ini diakhiri dengan *Diskusi dan Kesimpulan* yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh pembuat dan pengambil kebijakan dilingkungan pemerintah Kabupaten Lombok Barat. Sebagai penutup, pengakuan terhadap *Keterbatasan Penelitian* juga disampaikan.

B. TINJAUAN LITERATUR

Penelitian sebelumnya telah menegaskan pentingnya survei untuk menghimpun tanggapan dari masyarakat terkait kepuasan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah.³⁴⁵⁶⁷⁸ Memahami

³ Morten Hjortskov, 'Priming and Context Effects in Citizen Satisfaction Surveys', *Public Administration*, 95.4 (2017), 912–26 <<https://doi.org/10.1111/padm.12346>>;

⁴ Cosmo Howard, 'Are We Being Served? A Critical Perspective on Canada's Citizens First Satisfaction Surveys', *International Review of Administrative Sciences*, 76.1 (2010), 65–83 <<https://doi.org/10.1177/0020852309359045>>;

⁵ Janet M. Kelly and David Swindell, 'A Multiple-Indicator Approach to Municipal Service Evaluation: Correlating Performance Measurement and Citizen Satisfaction across Jurisdictions', *Public Administration Review*, 62.5 (2002), 610–21 <<https://doi.org/10.1111/1540-6210.00241>>;

⁶ Janet M. Kelly and David Swindell, 'The Case For The Inexperienced User: Rethinking Filter Questions in Citizen Satisfaction Surveys', *The American Review of Public Administration*, 33.1 (2003), 91–108 <<https://doi.org/10.1177/0275074002250256>>;

⁷ Labaria, Gotangco, and Caleda; Steven Van De Walle and Gregg G. Van Ryzin, 'The Order of Questions in A Survey on Citizen Satisfaction With Public Ser-



bagaimana masyarakat membentuk evaluasi layanan publik merupakan kemampuan penting yang harus dimiliki oleh pemerintahan yang demokratis⁹. Survei kepuasan masyarakat telah digunakan di banyak negara untuk mengukur sikap terhadap layanan publik dan selanjutnya dikonversi menjadi strategi peningkatan untuk pengaturan, penyediaan, dan pemberian layanan¹⁰. Meskipun ada kesadaran akan arti penting dari umpan balik masyarakat dalam membuat kebijakan yang efektif dan tepat sasaran, namun ada keterbatasan yang besar terkait standarisasi instrumen survei dan metodologi yang digunakan baik di tingkat lokal dan nasional¹¹.

Menurut Howard¹² beberapa masalah signifikan yang seringkali dihadapi dalam melakukan survei kepuasan masyarakat dapat dirunut mulai dari desain, pelaksanaan hingga pelaporan survei. Howard mengidentifikasi beberapa kesalahan metodologis terutama sekali terkait dengan keterwakilan sampel (tingkat respons yang sangat rendah), validitas klaim kausal dan perlakuan opini subjektif. Kritik metodologis terkait pembatasan respons juga diajukan oleh

vices: Lessons From A Split-Ballot Experiment', *Public Administration*, 89.4 (2011), 1436–50 <<https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01922.x>>;

⁸ Gregg G. Van Ryzin and Stephen Immerwahr, 'Importance-performance analysis of citizen satisfaction surveys', *Public Administration*, 85.1 (2007), 215–26 <<https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2007.00641.x>>.

⁹ Christine H. Roch and Theodore H. Poister, 'Citizens, Accountability, and Service Satisfaction: The Influence of Expectations', *Urban Affairs Review*, 41.3 (2006), 292–308 <<https://doi.org/10.1177/1078087405281124>>.

¹⁰ Howard; Van De Walle and Van Ryzin.

¹¹ OECD, 'Government at a Glance 2017: Citizen Satisfaction with Public Services and Institutions' (OECD Publishing, Paris, 2017) <http://dx.doi.org/10.1787/gov_glance-2017-en>.

¹² Howard.



Kelly dan Swindell ¹³, dimana penggunaan pertanyaan filter untuk membagi masyarakat pengguna layanan yang berpengalaman (telah mengakses layanan) dan yang tidak berpengalaman dapat menyebabkan hilangnya kemungkinan untuk memperoleh data berharga tentang harapan kepuasan layanan dari warga yang belum menggunakan layanan. Selanjutnya, Hjortskov ¹⁴, mengingatkan tentang bias kognitif yang mungkin terjadi pada persepsi masyarakat tentang kinerja pelayanan publik. Ini memperkuat pendapat Roch dan Poister ¹⁵, tentang kompleksitas penggunaan survei masyarakat sebagai suatu mekanisme pertanggungjawaban kinerja pemerintah harus ditinjau secara kritis. Lebih jauh, Roch dan Poister menyarankan (untuk pengujian secara empiris) memeriksa hubungan antara persepsi kinerja, harapan dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik.

Berbagai metode telah diperkenalkan untuk mempelajari tingkat kepuasan masyarakat pada layanan pemerintah daerah. Misalnya, *importance-performance analysis* ¹⁶, metode ini membandingkan dua pendekatan yaitu, pertama menggunakan ukuran kepentingan yang diperoleh secara eksplisit, dan yang lain menggunakan ukuran kepentingan yang diperoleh dari hasil analisis regresi. Selanjutnya *Split-Ballot Experiment* ¹⁷ merupakan teknik eksperimental

¹³ Kelly and Swindell, 'The Case For The Inexperienced User'.

¹⁴ Hjortskov.

¹⁵ Roch and Poister.

¹⁶ Luis Camilo Ortigueira-Sánchez, Manuel Ortigueira-Bouzada, and Dinidys Gómez-Selemeneva, 'Derived Importance-Performance Analysis and Diagonal Model in a Spanish Municipality', *International Review of Administrative Sciences*, 83.3 (2017), 481–502 <<https://doi.org/10.1177/0020852315585510>>.

¹⁷ Van De Walle and Van Ryzin.



dimana kelompok responden yang disurvei menerima versi yang berbeda dari kuesioner secara acak. Selain itu, menyadari kelemahan bias kognitif yang mungkin terjadi dalam struktur survei masyarakat, masalah tersebut dapat diatasi dengan menyelidiki efek dari desain instrumen dan konteks survei – misalnya, dari urutan pertanyaan dalam survei dan kemampuan responden untuk menjawab sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya ¹⁸.

Beberapa temuan penelitian sebelumnya juga menyajikan informasi yang menarik untuk didiskusikan lebih lanjut. Misalnya, Zhao dan Hu ¹⁹, menemukan bahwa warga yang lebih muda, lebih berpendidikan tinggi dan berpenghasilan lebih baik memiliki kemungkinan lebih rendah untuk percaya pada layanan pemerintah. Temuan ini menunjukkan bahwa mempertahankan kepercayaan politik akan menjadi tantangan bagi pemerintah dimasa mendatang ²⁰. Disisi lain, Kelly dan Swindell ²¹, menyimpulkan, terlepas dari perdebatan antara pemanfaatan respons pengguna berpengalaman dan tidak berpengalaman dalam layanan publik, kedua kelompok masyarakat tersebut memiliki informasi penting tentang pengembangan dan/atau perbaikan layanan untuk kebijakan lokal, terutama ketika hasilnya dapat dipisahkan berdasarkan variabel kunci (misalnya demografis).

¹⁸ Hjortskov.

¹⁹ Dahai Zhao and Wei Hu, 'Determinants of Public Trust in Government: Empirical Evidence from Urban China', *International Review of Administrative Sciences*, 83.2 (2015), 358–77 <<https://doi.org/10.1177/0020852315582136>>.

²⁰ Zhao and Hu.

²¹ Kelly and Swindell, 'The Case For The Inexperienced User'.



Dalam konteks Indonesia, pemerintah telah berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu terobosan yang dilakukan oleh pemerintah yaitu disusunnya ketentuan mekanisme evaluasi layanan publik oleh masyarakat dalam bentuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang aplikatif dan mudah untuk dilakukan. Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, telah memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas tentang bagaimana evaluasi kinerja penyelenggara layanan publik (menggantikan pedoman sebelumnya yang dianggap tidak operasional dan tidak menyertakan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya, yaitu: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Telah disebutkan secara jelas dan tegas dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017, bahwa SKM bertujuan untuk mendorong partisipasi masyarakat untuk menilai kinerja layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Hasil dari evaluasi masyarakat tersebut digunakan sebagai bahan acuan untuk memperbaiki sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga penyelenggara layanan dimungkinkan untuk mengembangkan kreatifitas dan inovasi dalam menyesuaikan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Ada Sembilan unsur yang diamati dalam SKM yaitu aspek 1) Persyaratan; 2) Sistem, mekanisme dan prosedur; 3) Waktu penyelesaian; 4) Biaya/Tarif; 5) Produk spesi-



kasi jenis pelayanan; 6) Kompetensi pelaksana; 7) Perilaku pelaksana; 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan 9) Sarana dan prasarana ²².

Namun untuk kebutuhan penelitian ini, kami tidak menggunakan format SKM sebagaimana Permenpan No. 14 Tahun 2017. Karena, jika kami menggunakan sembilan unsur yang menjadi fokus dari SKM versi pemerintah untuk mengukur persepsi publik atas kinerja pemerintah Kabupaten Lombok Barat (secara umum), akan sangat mungkin informasi/data yang dihasilkan dari masyarakat menjadi bias. Kemungkinan tersebut kami dasarkan pada beberapa argumentasi berikut. *Pertama*, sembilan unsur yang menjadi fokus dari SKM versi pemerintah merupakan penilaian untuk masing-masing unit penyelenggara layanan (berada pada level dinas penyelenggara pelayanan publik), sehingga masyarakat sebagai responden akan sulit untuk menilai unit/dinas mana yang akan diberikan penilaian. *Kedua*, desain pertanyaan yang diajukan dalam SKM hanya berlaku pada unit yang disurvei, sehingga hasil survei pada suatu unit/dinas tidak dapat mencerminkan kepuasan/ketidakpuasan di unit/dinas lainnya. Maka dari itu, generalisasi kinerja pemerintahan Kabupaten Lombok Barat (secara umum) tidak akan mungkin untuk dilakukan.

Atas dasar alasan tersebut, kami menyusun instrumen survei yang kami kembangkan sendiri. Instrumen survei tersebut mem-

²² Lihat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
<https://jdih.menpan.go.id/data_puu/permen%2014%202017.pdf>



berikan peluang kepada seluruh masyarakat Kabupaten Lombok Barat untuk ikut berpartisipasi memberikan tanggapannya sesuai dengan apa yang mereka pahami dan rasakan terkait berbagai item pertanyaan yang diajukan dalam survei (misalnya terkait dengan indikator layanan dasar umum dan indikator layanan dasar spesifik – berbagai indikator/item pertanyaan survei, secara terperinci tersaji pada bagian Hasil dan Pembahasan).

C. METODE PENELITIAN

Pada bagian ini, prosedur pelaksanaan penelitian diuraikan secara memadai, agar penelitian selanjutnya dapat mereplikasi langkah-langkah metodologis yang telah kami tempuh dalam melaksanakan penelitian ini.

Atas dasar alasan kesederhanaan dan kemudahan penafsiran data, statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan fitur dasar dari data yang dikumpulkan dalam penelitian ini²³. Penggunaan statistik deskriptif dalam penyajian deskripsi kuantitatif akan sangat membantu dalam menyederhanakan data dalam jumlah besar dengan cara yang masuk akal. Artinya, penggunaan statistik deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menjadikan data (dalam jumlah besar) menjadi ringkasan yang lebih sederhana, sehingga mudah untuk dipahami oleh berbagai pihak yang berkepentingan terutama para pengambil kebijakan. Adapun pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan desain survei *cross-sectional* (studi

²³ David Byrne, 'Data Analysis and Interpretation', in *Research Project Planner*, by David Byrne (London, United Kingdom: SAGE Publications, Inc., 2016) <<https://doi.org/10.4135/9781526408570>>.



cross-sectional menggunakan data yang dikumpulkan pada waktu yang ditentukan, dan melibatkan bagian yang representatif dari suatu populasi)²⁴. Penelitian ini mencakup seluruh kecamatan dan desa yang ada di wilayah administratif Kabupaten Lombok Barat. Sampel diambil dari populasi penduduk Kabupaten Lombok Barat. Distribusi sampel diperhitungkan secara proporsional untuk menjaga keterwakilan sampel dari masing-masing kecamatan dan desa.

Penelitian ini melibatkan partisipasi masyarakat Kabupaten Lombok Barat secara individual. Berdasarkan data proyeksi penduduk yang dirilis oleh BPS tahun 2019 (<https://lombokbaratkab.bps.go.id/>), jumlah populasi penduduk Kabupaten Lombok Barat sebesar 694.985 jiwa. Pada tahap awal penelitian, kami menargetkan 400 responden dapat terlibat dalam penelitian ini. Jumlah ini didasarkan pada perhitungan ukuran sampel dengan menggunakan alat bantu penghitung jumlah sampel minimum yang dapat diakses secara online (<https://www.calculator.net/>). Menggunakan jumlah populasi 694.985 jiwa, dengan tingkat kepercayaan 95%, proporsi penduduk 50% dan *margin of error* sebesar 5%, didapatkan hasil ukuran sampel 384. Dengan kata lain, 384 atau lebih pengukuran/survei diperlukan untuk memiliki tingkat kepercayaan 95%, dan nilai sebenarnya berada diantara $\pm 5\%$ dari nilai yang diukur/disurvei. Inisiatif untuk mengumpulkan 400 pengamatan dimaksudkan untuk memperbesar tingkat keakuratan dengan memperkecil *margin of error* menjadi 4,90%.

²⁴ Paul Lavrakas, 'Cross-Sectional Survey Design', in *Encyclopedia of Survey Research Methods* (California, United States of America: Sage Publications, Inc., 2008) <<https://doi.org/10.4135/9781412963947.n120>>.



Namun, setelah kuesioner online dan offline dijalankan, diperoleh sebanyak 306 kuesioner yang terisi. Selanjutnya, kami melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan tanggapan responden yang terkumpul, 296 (74%) tanggapan responden dapat dilanjutkan ke tahap analisis. Artinya, dengan menggunakan ukuran sampel 296 dari ukuran total populasi, *margin of error* menjadi 5,69%. Adapun waktu pengumpulan data dimulai dari tanggal 23 September sampai 29 Oktober 2019.

Tabel 1. Komposisi sampel responden

Gender	f	%	Domisili	F	%
Laki-laki	188	63.5	Batu Layar	35	11.8
Perempuan	108	36.5	Gerung	55	18.6
Total Responden	296	100	Gunung Sari	43	14.5
Usia			Kediri	45	15.2
18 – 25	66	22.3	Kuripan	8	2.7
26 – 35	93	31.4	Labu Api	36	12.2
36 – 45	74	25.0	Lembar	9	3.0
46 – 55	51	17.2	Lingsar	30	10.1
56 – 65	10	3.4	Narmada	25	8.4
> 66	2	0.7	Sekotong	10	3.4
Status			Pekerjaan		
Belum menikah	94	31.8	Ibu Rumah Tangga	33	11.1
Bercerai/Janda/Duda	4	1.4	Karyawan Swasta	47	15.9
Menikah	198	66.9	Wiraswasta	62	20.9



Gender	f	%	Domisili	F	%
Pendidikan Terakhir			Sedang tidak bekerja	35	11.8
Pascasarjana S2 dan/atau S3	12	4.1	Pegawai BUMN/BUMD	8	2.7
Sarjana (S1)	80	27.0	Pegawai Negeri Sipil	8	2.7
Diploma	14	4.7	Pekerja Sosial (LSM/NGO's)	8	2.7
SMA/MA/SMK/SLTA	112	37.8	Pelajar/Mahasiswa	37	12.5
SMP/MTs/SLTP	42	14.2	TNI/POLRI	1	0.3
SD	32	10.8	Lainnya	57	19.3
Tidak Sekolah	4	1.4	Pendapatan		
Afiliasi			Belum memiliki penghasilan	108	36.5
Netral	265	89.5	< Rp. 1 Juta	97	32.8
Partisan	31	10.5	Rp. 1 - 2 Juta	38	12.8
Pilihan			Rp. 2 - 3 Juta	24	8.1
Menolak untuk menjawab	72	24.3	Rp. 3 - 4 Juta	11	3.7
Tidak	48	16.2	Rp. 4 - 5 Juta	12	4.1
Ya	176	59.5	Rp. 5 - 10 Juta	4	1.4
			> Rp. 10 Juta	2	0.7

Sumber: Data diolah oleh penulis



Sebagaimana telah disinggung di atas, distribusi sampel idealnya terbagi secara proporsional di masing-masing kecamatan ($296/10=29,6$ dibulatkan menjadi 30 responden per kecamatan). Namun, karena berbagai keterbatasan, distribusi merata yang diinginkan untuk masing-masing kecamatan tidak dapat terpenuhi (lihat Tabel 1. pada kolom Domisili). Rentang sebaran responden dimasing-masing kecamatan yang paling kecil adalah Kuripan (8 responden) dan yang paling besar adalah kecamatan Gerung (55 responden). Demikian juga untuk informasi profil responden lainnya, dapat dilihat pada Tabel 1. Pada bagian kiri bawah Tabel 1, kami juga mencantumkan informasi 'Afiliasi' dan 'Pilihan'. Untuk keterangan 'Afiliasi', di dalam kuesioner yang kami ajukan, kami menanyakan kepada responden terkait kecenderungan politik mereka. Kami membagi tanggapan menjadi dua kelompok yaitu, pertama "*partisan*" (mengikuti partai politik, LSM/NGO's, Ormas, atau lembaga kemasyarakatan lainnya), dan kedua "*netral*". Sedangkan untuk informasi 'Pilihan', merujuk pada pertanyaan "*Apakah Anda mendukung calon Bupati Fauzan Khalid dan Wakil Bupati Sumiatun pada pemilihan kepada daerah periode 2019 – 2024?*"

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

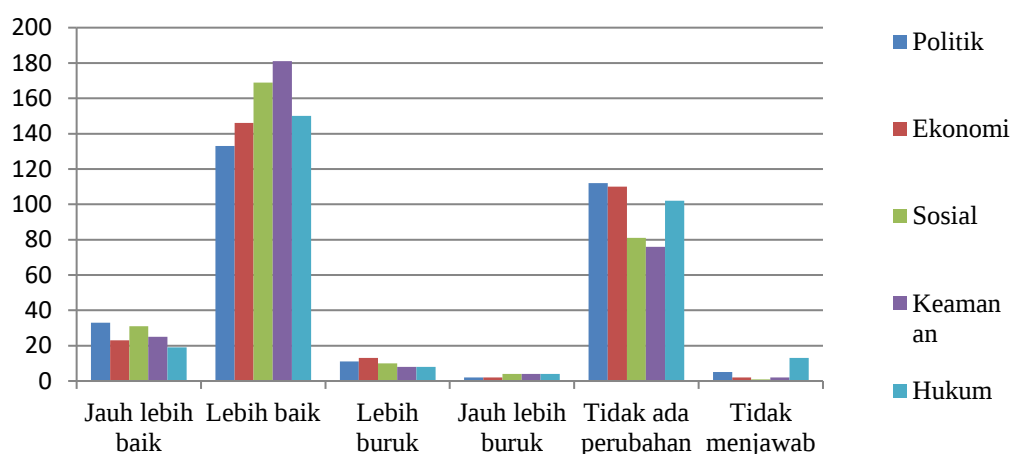
1. Indikator Umum

Pada sesi pertama pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner, kami meminta tanggapan responden terkait pertanyaan umum seperti: "*Menurut penilaian Saudara, bagaimana kondisi Kabupaten Lombok Barat jika diamati dari periode 2014-*



2019 untuk beberapa bidang berikut: Politik, Ekonomi, Sosial, Keamanan, dan Hukum.” Dari tampilan Gambar 1, jelas terlihat tanggapan responden terbelah menjadi dua pendapat dominan. Kelompok dominan pertama menyatakan secara keseluruhan kondisi Kabupaten Lombok Barat jika dilihat dari lima bidang yang diamati, dipersepsikan oleh masyarakat dalam kategori ‘Lebih baik’. Sedangkan kelompok dominan kedua memilih kategori ‘Tidak ada perubahan’.

Gambar 1. Diagram batang untuk tanggapan indikator umum



Sumber: Data diolah oleh penulis

Tabel 2 memberikan uraian terperinci terkait respons masyarakat untuk masing-masing indikator yang ditanyakan. Persepsi masyarakat atas lima indikator umum (Politik, Ekonomi, Sosial, Keamanan, Hukum) yang menyatakan ‘Lebih baik’ berada pada rentang 133 (minimal) sampai dengan 181 tanggapan (maksimal). Jika masing-masing indikator diurutkan dari tanggapan terbesar sampai terkecil, didapatkan nilai sebagai berikut: un-

tuk indikator 'Keamanan' 61.1% (181 dari 296 total sampel) masyarakat memersepsikan 'Lebih baik'; indikator 'Sosial' sebesar 57.1% (169); indikator 'Hukum' sebesar 50.7% (150); indikator 'Ekonomi' sebesar 49.3% (146); dan terakhir indikator 'Politik' sebesar 44.9% (133). Untuk tanggapan 'Tidak ada perubahan' berada pada rentang 76 sampai 112 tanggapan. Saat diurutkan dari tanggapan terbesar sampai terkecil, masing-masing besarnya adalah sebagai berikut: indikator 'Keamanan' 25.7% (76); indikator 'Sosial' 27.4% (81); indikator 'Hukum' 34.5% (102); indikator 'Ekonomi' 37.2% (110); dan indikator 'Keamanan' 37.8% (112).

Tabel 2. Tanggapan responden untuk indikator umum

Indikator/ Respons	Jauh lebih baik	Lebih baik	Lebih buruk	Jauh lebih buruk	Tidak ada perubahan	Tidak menja- wab
Politik	33	133	11	2	112	5
Ekonomi	23	146	13	2	110	2
Sosial	31	169	10	4	81	1
Keamanan	25	181	8	4	76	2
Hukum	19	150	8	4	102	13

Sumber: Data diolah oleh penulis

Jika tanggapan 'Lebih baik' untuk lima indikator di rata-ratakan, ditemukan hasil sebesar 52.6%. Artinya, 52.6 persen atau 156 responden (setelah dirata-ratakan) dari total sampel memersepsikan bahwa lima indikator yang terdiri dari aspek politik, ekonomi, sosial, keamanan, dan hukum dirasa 'Lebih baik'. Sedangkan untuk tanggapan 'Tidak ada perubahan' sebesar 32.5%



atau dengan kata lain sebanyak 96 (rata-rata) responden memilih tanggapan 'Tidak ada perubahan' untuk masing-masing indikator yang diukur. Adapun sisanya sebesar 14.9% terdistribusi pada pilihan tanggapan 'Jauh lebih baik', 'Lebih buruk', 'Jauh lebih buruk', dan 'Tidak menjawab'.

2. Layanan Dasar (Umum)

Pada bagian ini, hasil perhitungan untuk indikator layanan dasar (umum) menunjukkan linieritas dengan indikator umum yang telah dibahas sebelumnya. Temuan tersebut tersaji di Gambar 2. Diagram batang memperlihatkan tujuh indikator layanan dasar yang diukur semuanya menempatkan tanggapan 'Lebih baik' menjadi yang paling dominan. Meskipun demikian, respons 'Tidak ada perubahan' menduduki peringkat ke dua dari jumlah tanggapan responden. Namun yang menarik adalah, persepsi masyarakat yang memilih tanggapan 'Jauh lebih baik' pun perlu mendapat perhatian. Mengapa demikian? Jika tanggapan 'Jauh lebih baik' dan 'Lebih baik' digabungkan, jelas terlihat bahwa sebagian besar responden yang mengambil bagian dalam penelitian ini memiliki persepsi positif terkait layanan dasar yang disediakan oleh pemerintah Kabupaten Lombok Barat.



Tabel 3. Tanggapan responden untuk indikator layanan dasar umum

Indikator/Respons	Jauh lebih baik	Lebih baik	Lebih buruk	Jauh lebih buruk	Tidak ada perubahan	Tidak menjawab
Layanan Pendidikan	56	170	5	2	61	2
Layanan Kesehatan	31	163	6	2	93	1
Fasilitas Publik	38	147	8	3	95	5
Akses Air Bersih	37	152	14	2	88	3
Layanan Administratif	54	149	13	4	76	0
Perumahan dan Permukiman	39	154	8	3	85	7
Ketertiban Umum	30	170	10	3	80	3

Sumber: Data diolah oleh penulis

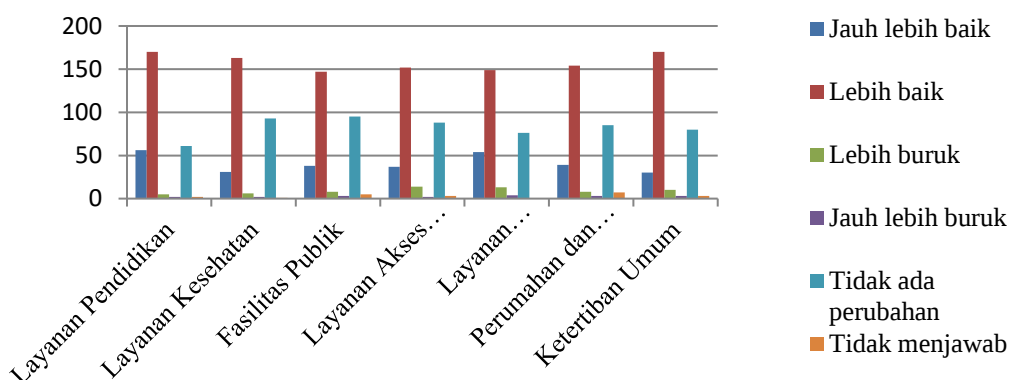
Dari tampilan Gambar 2, terlihat bahwa tanggapan responden terbagi menjadi tiga tanggapan utama (jumlah respons). Kelompok yang paling dominan adalah responden yang menyatakan secara keseluruhan layanan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Lombok Barat dipersepsikan sebagai 'Lebih baik'. Sedangkan kelompok kedua mempersepsikan 'Tidak ada perubahan'. Kelompok terbesar ke tiga mempersepsikan penyediaan layanan dasar menjadi 'Jauh lebih baik'. Tabel 3, menyajikan besaran respons masyarakat untuk masing-masing indikator layanan dasar yang diukur. Untuk indikator (diurutkan dari terbesar hingga jumlah respons terkecil untuk masing-masing indikator) 'Layanan Pendidikan dan Ketertiban Umum' memperoleh jumlah respons



yang sama yaitu 170 (57.4%) tanggapan responden dari 296 total sampel mepersepsikan layanan dasar secara keseluruhan adalah 'Lebih baik'; indikator 'Layanan Kesehatan' sebesar 55.1% (163); indikator 'Perumahan dan Permukiman' sebesar 52% (154); indikator 'Akses Air Bersih' sebesar 51.3% (152); indikator 'Layanan Arministratif' sebesar 50.3% (149); dan indikator 'Fasilitas Publik' sebesar 49.7% (147).

Sedangkan besaran tanggapan 'Tidak ada perubahan' untuk masing-masing indikator yaitu: 'Fasilitas Publik' 32.1% (95); 'Layanan Kesehatan' 31.4% (93); 'Akses Air Bersih' 29.7% (88); 'Perumahan dan Permukiman' 28.7% (85); 'Ketertiban Umum' 27% (80); 'Layanan Aministratif' 25.7% (76); dan 'Layanan Pendidikan' 20.6% (61). Untuk besaran tanggapan 'Jauh lebih baik', berkisar di angka 10.1% atau 30 responden (untuk indikator Ketertiban Umum – terkecil) sampai 18.92% atau 56 responden (Layanan Pendidikan – terbesar).

Gambar 2. Diagram batang untuk tanggapan indikator layanan dasar umum



Sumber: Data diolah oleh penulis

Jika masing-masing respons dirata-ratakan, didapatkan hasil sebagai berikut. Untuk tanggapan 'Lebih baik' dari ke tujuh indikator layanan dasar yang diukur, 53.3% atau rata-rata 158 responden mempersepsikan masing-masing indikator layanan dasar adalah 'Lebih baik'. Tanggapan 'Jauh lebih baik' sebesar 13.7% atau rata-rata 41 responden menyatakan layanan dasar secara keseluruhan 'Jauh lebih baik'. Sedangkan untuk tanggapan 'Tidak ada perubahan' sebesar 27.9% atau dengan kata lain, rata-rata sebanyak 83 responden memilih tanggapan 'Tidak ada perubahan' untuk masing-masing indikator layanan dasar yang diukur. Adapun sisanya sebesar 5.1% terdistribusi pada pilihan tanggapan 'Lebih buruk', 'Jauh lebih buruk', dan 'Tidak menjawab'.

3. Layanan Dasar (Spesifik)

Pada sesi akhir kuesioner, kami menanyakan tingkat kepuasan masyarakat terkait dengan beragam isu sebagaimana dapat dilihat dalam Tabel 4 dan Gambar 3. Untuk penyajian analisis data kami memperlakukan data sebagai dua kelompok tanggapan utama yaitu, tanggapan positif (terdiri dari tanggapan 'Cukup puas' dan 'Puas'), dan disisi lain tanggapan negatif ('Tidak terlalu puas' dan 'Sangat tidak puas'). Namun sebelum mendapatkan generalisasi dari data, kami menguraikan secara ringkas komposisi masing-masing respons.

Untuk rentang tanggapan 'Puas' dengan nilai dengan total paling rendah terletak pada indikator 'Penanganan Masalah



Kriminilitas' yaitu sebesar 6.4% (19 tanggapan) dari total sampel. Sedangkan nilai total terbesar terletak pada indikator 'Penanganan Bencana Alam' sebesar 12.5% (37 responden). Selanjutnya, untuk rentang tanggapan 'Cukup puas', tanggapan paling sedikit terletak pada indikator 'Penyediaan Lapangan Kerja' yaitu sebesar 25.7% (76). Sedangkan tanggapan terbanyak terletak pada indikator 'Penanganan Gizi Buruk' sebesar 64.2% (190 responden).

Adapun persepsi masyarakat untuk pilihan tanggapan 'Tidak terlalu puas' bergerak dari 17.9% (53 responden) untuk indikator 'Penanganan Gizi Buruk' sebagai tingkat respons terendah, dan 'Penyediaan Lapangan pekerjaan' sebagai tingkat respons tertinggi yaitu sebesar 41.2% (122 responden). Sedangkan untuk pilihan tanggapan 'Sangat tidak puas' sebesar 2.7% (terendah) untuk indikator 'Penyediaan Barang Kebutuhan Pokok', dan 17.6% (52) responden mempersepsikan 'Sangat tidak puas' terkait indikator 'Penyediaan Lapangan Pekerjaan'.

Tabel 4. Tanggapan responden untuk indikator layanan dasar spesifik

Indikator/Respons	Puas	Cukup puas	Tidak terlalu puas	Sangat tidak puas	Tidak tahu
Penyediaan Barang Kebutuhan Pokok	33	164	86	8	5
Penyediaan Fasilitas Kesehatan dan Pengobatan	28	169	86	11	2
Keterjangkauan Biaya Kesehatan	34	153	91	15	3
Penyediaan Fasilitas Pendidikan	36	182	63	10	5
Keterjangkauan Biaya	28	175	73	13	7

Indikator/Respons	Puas	Cukup puas	Tidak terlalu puas	Sangat tidak puas	Tidak tahu
Pendidikan					
Ketersediaan Sarana/Prasarana Umum	33	155	84	15	9
Kemudahan Pelayanan di Kantor PEMDA	25	165	74	17	15
Penanganan Bencana Alam	37	174	66	16	3
Penangan Sampah	30	134	94	36	2
Masalah Transportasi Umum	23	136	97	30	10
Penyediaan Lapangan Pekerjaan	27	76	122	52	19
Penyediaan Perumahan Rakyat	25	156	76	27	12
Penanggulangan Narkoba	26	128	95	27	20
Penaggulangan Kenakalan Remaja	24	139	86	34	13
Pemberantasan Korupsi/Pungli	21	122	88	40	25
Penanganan Masalah Kriminalitas	19	170	69	28	10
Penanganan Kemacetan Lalu Lintas	29	178	63	20	6
Penanganan Ge-landangan dan Anak Jalanan	22	155	69	30	20
Penanganan Kerusakan Lingkungan	30	148	68	33	17
Penanganan Konflik Sosial	26	167	65	22	16
Peningkatan Kesejahteraan	31	138	86	25	16
Penanganan Gizi Buruk	22	190	53	23	8

Sumber: Data diolah oleh penulis



Selaras dengan penjelasan sebelumnya, terkait pembagian tanggapan menjadi dua kelompok besar, kami menghitung rata-rata setiap kelompok. Untuk nilai rata-rata tanggapan 'Puas' seluruh indikator yang diukur (jumlah total 22 indikator) sebesar 9.4% dan rata-rata responden yang memilih tanggapan 'Puas' sebesar 28 responden. Sedangkan untuk tanggapan 'Cukup puas' sebesar 51.8% atau rata-rata 153 responden memilih tanggapan 'Cukup puas' untuk masing-masing indikator. Artinya, jika tanggapan 'Puas' dan 'Cukup puas' dijumlahkan dari rata-rata, menghasilkan tanggapan positif sebesar 61.2%, atau dengan kata lain, ada sekitar 181 responden memberikan respons positif untuk masing-masing indikator yang diukur dalam survei.

Gambar 3. Grafik radar untuk tanggapan indikator spesifik



Sumber: Data diolah oleh penulis

Lebih lanjut, untuk nilai rata-rata kelompok tanggapan negatif, dimulai dari tanggapan 'Tidak terlalu puas' sebesar 26.9% dan rata-rata jumlah responden yang memilih tanggapan ini sebanyak 78 orang. Terakhir, untuk tanggapan 'Sangat tidak puas', jumlah rata-rata responden yang memilih tanggapan ini sebanyak 24 orang (8.2%). Artinya, jika tanggapan 'Tidak terlalu puas' dan 'Sangat tidak puas' dijumlahkan akan menghasilkan tanggapan negatif sebesar 35.1% atau ada sekitar 104 responden memberikan respons negatif untuk masing-masing indikator yang diukur dalam survei.

E. DISKUSI DAN KESIMPULAN

Menanggapi kurangnya informasi (bahan pertimbangan) yang bersumber dari persepsi masyarakat atas kinerja pemerintah daerah, hasil penelitian ini menyediakan gambaran umum persepsi masyarakat terkait dengan kinerja pemerintah daerah tentang beragam isu relevan yang ada di Kabupaten Lombok Barat. Hasil penelitian ini mengungkapkan beberapa temuan penting yang dapat digunakan oleh pembuat dan pengambil kebijakan di Kabupaten Lombok Barat untuk memperbaiki layanan dasar yang masih dirasa kurang maksimal oleh masyarakat. Meskipun sebagian dari sampel masyarakat dalam penelitian ini merasa cukup puas dengan kinerja pemerintah daerah Kabupaten Lombok Barat, namun tidak sedikit responden yang masih mengeluhkan tentang 'tidak adanya perubahan' kearah yang 'lebih baik' atas kinerja yang dinilai.



Dari data yang telah dianalisis, mengungkapkan bahwa masyarakat yang berpartisipasi dalam survei memiliki dua tanggapan besar atas penilaian mereka terhadap kinerja pemerintah Kabupaten Lombok Barat. Jika mengacu pada indikator umum yang terdiri dari lima sektor yang dinilai (politik, ekonomi, sosial, keamanan dan hukum), lebih dari setengah populasi responden menyatakan penilaian positif mereka yang diwakili oleh tanggapan 'Lebih baik'. Meskipun demikian, penting untuk dicatat, masyarakat yang menilai 'Tidak ada perubahan' terkait dengan kinerja pemerintah daerah juga cukup besar. Ini mengindikasikan sebagian dari masyarakat belum merasakan perubahan yang signifikan dari pengembangan dan penerapan kebijakan di wilayah Kabupaten Lombok Barat.

Selanjutnya, untuk indikator spesifik yang menguraikan beragam layanan dasar, beberapa isu yang harus mendapatkan perhatian khusus antara lain, penyediaan lapangan kerja, penanggulangan narkoba, penanganan sampah, keterjangkauan biaya kesehatan, ketersediaan transportasi umum, dan pemberantasan korupsi/pungli. Dari data yang dianalisis, isu ketersediaan lapangan kerja merupakan isu yang paling banyak mendapat sorotan dari masyarakat. Konsekuensinya, para pembuat kebijakan harus mempertimbangkan bagaimana strategi yang tepat untuk merangsang pertumbuhan yang menghasilkan lapangan kerja. Misalnya, memprioritaskan pengembangan usaha yang bergerak disektor pertanian dan agroindustri, serta berperan aktif dalam membantu mempromosikan usaha kecil dan menengah disektor informal (misalnya secara konsisten dan berkesinambungan melakukan pendampingan, pelatihan, dan bantu-



an pembiayaan untuk pengembangan usaha – tidak hanya bersifat *hit and run*). Selain itu, kurangnya keterampilan para pencari kerja dan keterbatasan mobilitas tenaga kerja menimbulkan masalahnya sendiri. Kemampuan dan keterampilan yang tidak merata ini penting untuk dapat disiasati dengan berbagai skenario kebijakan yang pro terhadap masyarakat namun tidak mengabaikan kepentingan swasta.

F. KETERBATASAN PENELITIAN

Penting untuk diakui bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, terutama terkait dengan data yang bersifat *cross-sectional* dan proporsi keterwakilan jumlah sampel yang digunakan dalam analisis. Pertama, penggunaan desain *cross-sectional* menyebabkan keterbatasan untuk membandingkan persepsi publik dari waktu ke waktu, apakah persepsi mereka atas isu spesifik yang dinilai menghasilkan suatu tanggapan yang stabil atau sebaliknya–mengandung bias respons, sehingga persepsi dapat mengarah pada tanggapan inkonsisten. Kedua, keterwakilan responden dimasing-masing kecamatan tidak terdistribusi secara proporsional, misalnya jumlah responden yang tercatat di beberapa kecamatan seperti Kuripan (8), Lembar (9), dan Sekotong (10) masih sangat kecil dibandingkan dengan tujuh kecamatan lainnya.

Penelitian dimasa depan dapat memperbesar jumlah sampel responden yang digunakan, misalnya menggunakan 1100 responden (total populasi 694.985 jiwa) dengan *margin of error* 2,97%. Hal ini akan menambah tingkat akurasi (secara statistik) saat digeneralisasi



ke populasi. Kami juga mengusulkan data dikumpulkan secara longitudinal, untuk membandingkan perubahan yang terjadi pada subjek penelitian berdasarkan periode waktu tertentu (biasanya digunakan untuk penelitian jangka panjang). Selanjutnya, isu-isu layanan dasar lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini dapat ditambahkan dan dikembangkan sedemikian rupa sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih variatif, sesuai kebutuhan masyarakat dan pengambil kebijakan.



DAFTAR PUSTAKA

- Byrne, David, 'Data Analysis and Interpretation', in *Research Project Planner*, by David Byrne (London, United Kingdom: SAGE Publications, Inc., 2016) <<https://doi.org/10.4135/9781526408570>>
- Hjortskov, Morten, 'Priming and Context Effects in Citizen Satisfaction Surveys', *Public Administration*, 95.4 (2017), 912–26 <<https://doi.org/10.1111/padm.12346>>
- Howard, Cosmo, 'Are We Being Served? A Critical Perspective on Canada's Citizens First Satisfaction Surveys', *International Review of Administrative Sciences*, 76.1 (2010), 65–83 <<https://doi.org/10.1177/0020852309359045>>
- Kelly, Janet M., and David Swindell, 'A Multiple-Indicator Approach to Municipal Service Evaluation: Correlating Performance Measurement and Citizen Satisfaction across Jurisdictions', *Public Administration Review*, 62.5 (2002), 610–21 <<https://doi.org/10.1111/1540-6210.00241>>
- , 'The Case For The Inexperienced User: Rethinking Filter Questions in Citizen Satisfaction Surveys', *The American Review of Public Administration*, 33.1 (2003), 91–108 <<https://doi.org/10.1177/0275074002250256>>
- Labaria, Elirozz Carlie, Charlotte Kendra Gotangco, and Mary Jean Caleda, 'Framing the Role of and Defining Criteria for Usefulness of Citizen Satisfaction Surveys in Local Urban Environmental Management: The Case of the Local Government Unit of Quezon City, Philippines', *Environment and Urbanization ASIA*, 8.2 (2017), 214–29 <<https://doi.org/10.1177/0975425317716608>>
- Lavrakas, Paul, 'Cross-Sectional Survey Design', in *Encyclopedia of Survey Research Methods* (California, United States of America: Sage Publi-



cations, Inc., 2008)
<<https://doi.org/10.4135/9781412963947.n120>>

OECD, 'Government at a Glance 2017: Citizen Satisfaction with Public Services and Institutions' (OECD Publishing, Paris, 2017) <http://dx.doi.org/10.1787/gov_glance-2017-en>

Ortigueira-Sánchez, Luis Camilo, Manuel Ortigueira-Bouzada, and Dinaidys Gómez-Selemeneva, 'Derived Importance-Performance Analysis and Diagonal Model in a Spanish Municipality', *International Review of Administrative Sciences*, 83.3 (2017), 481–502
<<https://doi.org/10.1177/0020852315585510>>

Roch, Christine H., and Theodore H. Poister, 'Citizens, Accountability, and Service Satisfaction: The Influence of Expectations', *Urban Affairs Review*, 41.3 (2006), 292–308
<<https://doi.org/10.1177/1078087405281124>>

Van De Walle, Steven, and Gregg G. Van Ryzin, 'The Order of Questions in a Survey on Citizen Satisfaction With Public Services: lessons from a split-ballot experiment', *Public Administration*, 89.4 (2011), 1436–50 <<https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01922.x>>

Van Ryzin, Gregg G., and Stephen Immerwahr, 'Importance-Performance Analysis of Citizen Satisfaction Surveys', *Public Administration*, 85.1 (2007), 215–26 <<https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2007.00641.x>>

Zhao, Dahai, and Wei Hu, 'Determinants of Public Trust in Government: Empirical Evidence from Urban China', *International Review of Administrative Sciences*, 83.2 (2015), 358–77
<<https://doi.org/10.1177/0020852315582136>>

