

# LAPORAN AKHIR KAJIAN PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TAPIN 2024



## **TIM PELAKSANA**

Ketua : Dr. Nurul Azkar, MSi

Anggota : Prof. Dr. Muhammad Erham Amin, SH, MH  
Dr. Taufik Arbain, S.Sos, MSi  
Dr. Muhammad Riyandi Firdaus, S.Sos, MAP  
Dr. Muhammad Noor, S.Sos, MAP  
Drs. Suriadi Sutiyo, MSi  
Drs. Muhammad Saleh, MM  
Anjani, S.Sos, MAP  
Raditia, S.Sos, MSi  
Lutfhi Hidayat, SP, MP  
Riry Magriaty, SE, MSi

## **RINGKASAN**

Dalam negara modern, pemerintah hadir untuk *melayani* dan *membantu* masyarakat sebagai warga negara. Dalam kerangka melayani dan membantu masyarakat, pemerintah sebagai institusi penyelenggara pernah menerapkan prinsip-prinsip negara birokratik sehingga menyebabkan ketidak-adilan karena lebih menekankan aspek taat-asas dalam bertindak. Karenanya, guna memenuhi prinsip *seberapa-luas* dan *seberapa-baik* pelayanan kepada masyarakat, lahir paradigma manajemen publik baru (*new public management*) yang memandang aktor penyelenggara pelayanan publik tidak hanya pemerintah, melainkan juga dunia usaha dan masyarakat madani.

Mengikuti cara berpikir di atas, dilakukan kajian guna mengetahui persepsi masyarakat Kabupaten Tapin terhadap kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat madani. Hasil kajian menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah Kabupaten Tapin dari semua sektor. Namun, peningkatan pelayanan tersebut belum mampu memuaskan masyarakat. Perasaan kurang puas muncul karena masyarakat pernah merasakan pelayanan dari dunia usaha. Dalam hal ini, beberapa perusahaan tambang batubara memberikan pelayanan di sektor pendidikan dan kesehatan secara periodik kepada masyarakat sekitar tambang. Bahkan perusahaan tambang batubara BMB Blok-2 secara rutin memberikan beasiswa kepada siswa Sekolah Dasar yang berprestasi, yakni siswa yang juara I dan II setiap kelas SD Desa Pantai Cabe Kecamatan Salam Babaris. Selain itu, perusahaan ini juga berhasil memberdayakan ekonomi masyarakat melalui pengembangan ternak kambing di Desa Pantai Cabe.

Kesimpulannya, praktek pelayanan publik dari dunia usaha (melalui program CSR perusahaan) di Kabupaten Tapin dirasakan masyarakat lebih berkualitas. Karenanya, disarankan agar birokrasi dilingkungan Pemerintah Kabupaten Tapin mengikuti praktek layanan publik dari dunia usaha.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kami panjatkan ke khadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan Akhir Kajian Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Tapin.

Dalam melaksanakan kajian ini, kami mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, kami mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Kepala Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Kabupaten Tapin yang telah memberikan kepercayaan kepada kami melaksanakan kajian ini.
2. Bapak dan Ibu Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Tapin yang telah berkenan memberikan data program dan kegiatan yang telah dilaksanakan selama tahun 2023.
3. Warga masyarakat yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan pendapat terhadap kinerja pelayanan publik yang mereka rasakan selama ini.
4. Para peserta ekspos laporan awal dan laporan akhir yang telah memberikan masukan untuk penyempurnaan laporan ini.
5. Saudara-saudara anggota tim pelaksana kajian yang telah bekerjasama dengan baik sehingga kegiatan ini dapat dilaksanakan sesuai target waktu.

Semoga kontribusi Bapak/Ibu semua bernilai ibadah. Semoga hasil kajian ini bermanfaat bagi peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Tapin.

Banjarmasin, 15 Mei 2024  
Ketua Tim,

Dr. H. Nurul Azkar, MSi

## DAFTAR ISI

	Halaman
TIM PELAKSANA .....	ii
RINGKASAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Kajian .....	5
C. Tujuan Kajian .....	5
D. Manfaat Kajian .....	5
E. Ruang Lingkup Kajian .....	6
F. Luaran Kajian .....	6
G. Tim Pelaksana .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Konsep Persepsi Masyarakat .....	8
B. Proses Pembentukan Persepsi .....	9
C. Pelayanan Publik .....	12
D. Organisasi Sektor Publik .....	15
E. Model Kajian .....	18
BAB III METODE PENELITIAN .....	19
A. Jenis dan Sumber Data .....	19
B. Skala Pengukuran .....	20
B. Teknik Analisis Data .....	22
BAB IV GAMBARAN UMUM KABUPATEN TAPIN .....	24
A. Gambaran Umum Wilayah .....	24
B. Visi dan Misi Kabupaten Tapin .....	26
C. Keuangan Daerah .....	30

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	35
A. Profil Responden .....	35
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	38
BAB VI PENUTUP .....	94
A. Kesimpulan .....	94
B. Rekomendasi .....	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## **DAFTAR TABEL**

Nomor	Teks	Halaman
1.1	Kontribusi Sektor Unggulan terhadap PDRB Kabupaten Tapin (harga berlaku) .....	3
1.2	Tenaga Ahli dan Bidang Keahlian .....	7
3.1	Perhitungan Skala Likert dan Interval .....	21
4.1	Realisasi Belanja Operasi Tahun 2022 dan 2023 .....	33
4.2	Realisasi Belanja Modal Tahun 2022 dan 2023 .....	33
5.1	Nilai Kumulatif Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Tapin .....	93

## **DAFTAR GAMBAR**

Nomor	Teks	Halaman
1.1	Paradigma Manajemen Publik Baru .....	2
1.2	Posisi IPM Kabupaten Tapin Tahun 2022 dan 2023 .....	4
2.1	Model Kajian .....	18
3.1	Kerangka Kerja Penelitian .....	23
4.1	Luas Wilayah Menurut Kecamatan .....	25
4.2	Persentase Jumlah Penduduk .....	26
5.1	Sebaran Sampel Berdasarkan Sektor Layanan .....	35
5.2	Jenis Kelamin Responden .....	36
5.3	Usia Responden .....	36
5.4	Tingkat Pendidikan Responden .....	37
5.5	Jenis Pekerjaan Responden .....	37
5.6	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Pendidikan an .....	38
5.7	Harapan Masyarakat atas Sektor Pendidikan .....	40
5.8	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Kesehatan	47
5.9	Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Kesehatan .....	47
5.10	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang .....	53
5.11	Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang .....	54
5.12	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan .....	56
5.13	Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan .....	57
5.14	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Ketertiban, dan Ketenteraman .....	59
5.15	Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Ketertiban dan Ketenteraman .....	60
5.16	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Kesatuan Bangsa dan Politik .....	62

5.17	Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Kesatuan Bangsa dan Politik .....	63
5.18	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Tenaga Kerja .....	68
5.19	Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Tenaga Kerja..	69
5.20	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak .....	70
5.21	Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak .....	71
5.22	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Ketahanan Pangan .....	72
5.23	Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Ketahanan Pangan .....	72
5.24	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Lingkungan Hidup .....	73
5.25	Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Lingkungan Hidup .....	74
5.26	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Kependudukan dan Catatan Sipil .....	75
5.27	Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Kependudukan dan Catatan Sipil .....	76
5.28	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Pemberdayaan Masyarakat dan Desa .....	77
5.29	Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Pemberdayaan Masyarakat dan Desa .....	78
5.30	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana .....	79
5.31	Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana .....	79
5.32	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Perhubungan .....	80
5.33	Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Perhubungan	81

5.34	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Komunikasi dan Informatika .....	82
5.35	Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Komunikasi dan Informatika .....	82
5.36	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Kebudayaan dan Pariwisata .....	83
5.37	Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Kebudayaan dan Pariwisata .....	84
5.38	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Perikanan.....	85
5.39	Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Perikanan...	86
5.40	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Pertanian .....	87
5.41	Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Pertanian...	87
5.42	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Perdagangan.....	89
5.43	Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Perdagangan.....	90
5.44	Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Pemerintahan Kecamatan .....	91
5.45	Harapan Masyarakat atas Layanan Pemerintahan Kecamatan.....	92

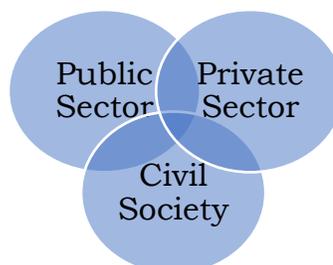
## A. Latar Belakang

Sejak para pendiri bangsa menyatakan bentuk Negara Indonesia adalah kesatuan (NKRI) sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945, maka sebagai penjabaran Pasal 18 UUD 1945 diterbitkan Undang-Undang (UU) No. 1 Tahun 1945 tentang Peraturan Mengenai Kedudukan Komite Nasional Daerah. Walaupun peraturan perundang-undangan tentang pemerintahan daerah telah mengalami berbagai perubahan dan dinamika yang panjang, namun salah satu pertimbangan pembentukan pemerintah daerah adalah agar penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah).

Dalam perspektif sejarah administrasi publik, kehadiran pemerintah (daerah) difahami untuk *melayani* (to serve) dan *membantu* (to help) rakyat sebagai warga negara (Dunsire, 1974). Durant (2014) menguatkan pendapat Dunsire (1974) dengan menyatakan “melayani dan membantu” masyarakat adalah aspek terdalam dalam setiap konstitusi negara modern. Dalam kerangka melayani dan membantu masyarakat, administrasi publik pada dasarnya merupakan profesi dan bidang kajian yang berkaitan dengan formulasi dan implementasi kebijakan publik (Shafritz, 2000).

Dalam konteks melayani dan membantu masyarakat, pemerintah sebagai institusi penyelenggara pernah menerapkan negara birokratik (*officialdom*) ala Wilson (1887) yang disebut para ahli sebagai administrasi publik tua (*old public administration*). Namun praktek perumusan dan implementasi kebijakan administrasi publik tua menimbulkan persoalan sosial akut, yaitu ketidak-adilan sosial karena lebih menekankan aspek “seberapa-banyak” dan “seberapa taat-asas” tindakan pemerintah. Karenanya lahir administrasi publik baru (*new public administration*) sebagai paradigma kedua yang menekankan perumusan dan implementasi kebijakan publik perlu menggabungkan prinsip “seberapa-taat-asas dan seberapa-banyak” dengan “seberapa-luas” distribusi manfaat kebijakan publik bagi seluruh rakyat. Akan tetapi, administrasi publik baru terlalu asyik memenuhi prinsip “seberapa-luas” penyebaran manfaat kebijakan publik bagi rakyat, sehingga melupakan aspek “seberapa-baik” manfaat tersebut. Guna mewujudkan “seberapa-baik” manfaat kebijakan publik bagi rakyat, lahirlah paradigma Manajemen Publik Baru (*new public management*) yang tetap menekankan aspek-aspek yang difokuskan administrasi publik baru, tetapi orientasinya lebih kepada aspek “seberapa-baik” layanan dan bantuan kepada masyarakat. Dalam pandangan paradigma ini, aktor penyelenggara formulasi dan implementasi kebijakan publik tidak hanya pemerintah, melainkan juga melibatkan dunia usaha (*private sector*) dan masyarakat madani (*civil society*), sebagaimana gambar berikut:

Gambar 1.1. Paradigma Manajemen Publik Baru



Secara empirik, paradigma Manajemen Publik Baru tersebut tampaknya berlaku di Kabupaten Tapin. Hal ini tampak jelas dari kontribusi sektor pertambangan dan galian terhadap PDRB Kabupaten Tapin selama 5 tahun terakhir, seperti terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1. Kontribusi Sektor Unggulan terhadap PDRB Kabupaten Tapin (harga berlaku)

Tahun	PDRB (dalam juta)	Pertambangan/Galian		Pertanian (arti luas)		Industri Pengolahan	
		(dalam juta)	%	(dalam juta)	%	(dalam juta)	%
2019	8.437,29	2.293,86	27,19	1.777,05	21,06	573,70	6,80
2020	8.395,70	2.236,35	26,64	1.715,85	20,44	561,28	6,68
2021*	9.387,41	2.912,95	31,03	1.712,99	18,25	617,21	6,57
2022*	12.771,26	5.799,33	45,41	1.773,42	13,89	654,55	5,13
2023*	13.694,18	6.093,43	44,50	1.953,19	14,26	645,49	4,71

Sumber: Diolah dari Laporan Hasil Pemeriksaan atas Laporan Keuangan Pemkab. Tapin, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan, 2022.

\* Badan Pusat Statistik Kabupaten Tapin, 2022-2024.

Sektor pertambangan dan galian yang dikelola dunia usaha dalam bentuk PK2B, yakni PT Antang Gunung Meratus dan pemegang Izin Usaha Pertambangan (IUP) antara lain PT Hasnur Jaya International, PT Baramulti Sugih Sentosa, PT Batu Gunung Mulia, PT Binuang Mitra Bersama dan lain-lain. Selain itu, terdapat pula beberapa perusahaan perkebunan kelapa sawit berskala besar di Kabupaten Tapin, seperti PT Belanti Sawit Bersama, PT Platindo Agro Subur, PT Hasnur Citra Terpadu, PT Kharisma Inti Utama, dan lain-lain. Jenis usaha lain yang ada di Kabupaten Tapin adalah dunia perbankan, seperti Bank Kalimantan Selatan, Bank Rakyat Indonesia, dan Bank Mandiri serta Rumah Sakit Swasta. Semua sektor usaha tersebut diasumsikan turut memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya melalui program tanggung-jawab sosial dan lingkungan (CSER).

Sesuai dengan pandangan Manajemen Publik Baru, selain sektor pemerintah dan dunia usaha terdapat pula organisasi nirlaba atau civil society (seperti Gambar 1) yang turut memberikan pelayanan

kepada masyarakat di Kabupaten Tapin. Organisasi/lembaga nirlaba tersebut antara lain organisasi keagamaan Muhammadiyah dan Nahdatul Ulama serta yayasan-yayasan sosial lainnya.

Keterlibatan multi-sektor dalam pelayanan publik di Kabupaten Tapin menunjukkan hasilnya antara lain berupa tingkat kemiskinan yang rendah, yakni hanya 3,60% atau 6.821 jiwa, berada di bawah rata-rata Provinsi Kalimantan Selatan 4,49%. Namun pada sisi lain ditemukan masalah mendasar berupa rendahnya Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kabupaten Tapin, sebagaimana terlihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 1.2. Posisi IPM Kabupaten Tapin Tahun 2022 dan 2023



Sumber: BPS Provinsi Kalimantan Selatan, 2024.

Semakin merosotnya posisi IPM Kabupaten Tapin selama 2 tahun terakhir menjadi indikasi adanya ketidak-beresan pelayanan publik, baik urusan yang menjadi inti pembentuk IPM (pendidikan, kesehatan, dan pendapatan) maupun urusan-urusan pendukung lainnya. Oleh sebab itu, penting dilakukan kajian terhadap kinerja pelayanan publik di Kabupaten Tapin, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah, dunia usaha maupun masyarakat madani (*civil society*).

## **B. Fokus Kajian**

Berbicara tentang pelayanan publik, khususnya pelayanan publik dari pemerintah sangatlah luas. Oleh sebab itu, dalam kajian kinerja pelayanan publik difokuskan kepada urusan-urusan konkuren menurut UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang dilaksanakan Pemerintah Kabupaten Tapin selama 1 tahun terakhir (Tahun 2023). Sementara untuk kinerja pelayanan publik dari dunia usaha difokuskan kepada program-program yang dananya bersumber dari CSR dan telah dilaksanakan perusahaan tambang batubara dan kelapa sawit. Dari masyarakat madani dikaji kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi keagamaan Muhammadiyah dan Nahdatul Ulama (NU).

## **C. Tujuan Kajian**

Berdasarkan jalan berpikir yang diuraikan dalam latar belakang dan fokus kajian di atas, kajian ini pada dasarnya bertujuan:

1. Mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menginterpretasi data tentang persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik dari Pemerintah Kabupaten Tapin.
2. Mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menginterpretasi data tentang persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik dari dunia usaha di Kabupaten Tapin.
3. Mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menginterpretasi data tentang persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik masyarakat madani di Kabupaten Tapin.

## **D. Manfaat Kajian**

Hasil kajian ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak, khususnya dari sudut pandang sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis. Hasil kajian ini diharapkan bermanfaat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, khususnya ilmu administrasi publik.
2. Manfaat Praktis. Hasil kajian ini juga diharapkan bermanfaat memberikan masukan kepada Pemerintah Kabupaten Tapin guna meningkatkan kinerja pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat luas.

#### **E. Ruang Lingkup Kajian**

Ruang lingkup kajian ini sesuai dengan pandangan paradigma Manajemen Publik Baru. Selaras dengan itu, ruang lingkup persepsi publik terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat madani (*civil society*) yang ada di Kabupaten Tapin. Ruang lingkup wilayah mencakup 12 kecamatan yang mencakup 135 desa/kelurahan di Kabupaten Tapin.

#### **F. Luaran Kajian**

1. Tersusunnya Laporan Persepsi Publik atas Kinerja Pelayanan Pemerintah Daerah, Dunia Usaha, dan Masyarakat Madani di Kabupaten Tapin.
2. Terkonstruksinya rekomendasi-rekomendasi dari hasil kajian dalam rangka perumusan kebijakan dalam kerangka peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Tapin untuk masa akan datang.

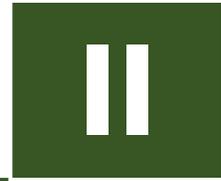
#### **G. Tim Pelaksana**

Guna mewujudkan tujuan dan manfaat hasil sebagaimana disebutkan di atas, kajian dilaksanakan selama 3 bulan oleh tenaga ahli dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Lambung Mangkurat (ULM). Berdasar Surat Penugasan Tenaga Ahli Penelitian dari Kepala LPPM ULM No. 122/UN8.2/PG/2024 tertanggal 14 Februari 2024, kajian dilaksanakan oleh tenaga ahli sebagai berikut:

Tabel 1.2. Tenaga Ahli dan Bidang Keahlian

No	Bidang Keahlian	Bidang Keahlian
1	Dr. Nurul Azkar, MSi (Ketua Tim)	Perencanaan & Pengembangan Wilayah
2	Dr. Taufik Arbain, S.Sos, MSi	Kebijakan Kependudukan
3	Dr. M. Riyandi Firdaus, S.Sos, MAP	Pelayanan Publik
4	Dr. Muhammad Noor, S.Sos, MAP	Kebijakan Publik
5	Prof. Dr. M. Erham Amin, SH, MH	Hukum/Perundangan
6	Anjani, S.Sos, MAP	Administrasi Publik
7	Drs. Muhammad Saleh, MM	Ekonomi Pembangunan
8	Raditia, S.Sos, MAP	Sosiologi
9	Drs. Suriadi Sutiyo, MSi	Sumberdaya Manusia
10	Lutfhi Hidayat, SP, MP	Pertanian
11	Riry Magriaty, SE, MSi	Tenaga Ahli Pendamping

Biaya pekerjaan ini bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tapin Tahun Anggaran 2024 (DPPA 5.01.5.05.0.00.01. 0000) sub kegiatan Penelitian dan Pengembangan Pendidikan dan Kebudayaan, sebesar Rp. 276.425.000,- (Dua Ratus Tujuh Puluh Enam Juta Empat Ratus Dua Puluh Lima Ribu Rupiah) termasuk pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku.



### A. Konsep Persepsi Masyarakat

Menurut Triana (2015), persepsi ialah suatu proses yang terjadi dalam diri individu ketika menanggapi lingkungannya melalui proses pemikiran dan perasaan yang kemudian menjadi dasar pertimbangan perilakunya. Novira dan Martono (2015) mengungkapkan lebih dalam dengan menyatakan persepsi sebagai cara seseorang memandang suatu permasalahan dan sudut pandang tertentu yang digunakan dalam mengamati suatu fenomena.

Terdapat dua teori utama untuk memahami sebuah persepsi. Pertama, teori persepsi konstruktif yang menyatakan bahwa manusia “mengkonstruksi” persepsi dengan secara aktif memilih stimulus dan menggabungkan sensasi dengan memori. Kedua, teori persepsi langsung yang menyatakan bahwa persepsi terbentuk dari perolehan informasi secara langsung dari lingkungan (Langgeng & Widiana, 2015; Nurchiana Nasaruddin & Hasbullah Abu Kassim, 2017).

Bertolak dari pendapat di atas dapat ditegaskan bahwa persepsi merupakan kerangka konseptual, perangkat asumsi, perangkat nilai, dan perangkat gagasan yang mempengaruhi pandangan seseorang atau suatu masyarakat dalam memandang lingkungannya. Persepsi juga dapat diartikan sebagai suatu pandangan seseorang atau suatu masyarakat terhadap lingkungannya yang dipengaruhi kepribadian dan karakteristik yang bersangkutan. Jika objek yang dipersepsi seseorang atau masyarakat bernilai positif ----baik secara fisik maupun psikologik---, maka ia dapat memberikan motivasi tatanan perilaku masyarakat yang positif pula terhadap lingkungan. Persepsi itu sendiri

mengandung proses interaksi dalam diri yang tidak dapat dilepaskan dari cara pandang individu-individu terhadap lingkungannya, sehingga terakumulasi menjadi persepsi masyarakat. Karenanya, persepsi masyarakat merupakan hasil dari suatu penilaian terhadap sesuatu atau sikap terhadap lingkungan berdasarkan pengalaman sebelumnya. Dalam hal ini, manusia sebagai makhluk sosial tentunya mempunyai suatu pandangan atau pendapat sendiri terhadap suatu hal, sehingga tidak heran jika ada pandangan atau persepsi yang berbeda-beda.

Berdasarkan uraian di atas, persepsi masyarakat dalam kajian ini dikonsepsikan sebagai penilaian masyarakat Kabupaten Tapin atas berbagai pelayanan, termasuk program-program pembangunan yang telah mereka rasakan selama ini, baik yang berasal dari pemerintah (daerah), dunia usaha, maupun masyarakat madani. Dalam hal ini, persepsi masyarakat merupakan perwujudan dari persepsi individu-individu yang terpilih menjadi sampel kajian.

## **B. Proses Pembentukan Persepsi**

Persepsi terbentuk melalui proses kognitif dalam diri seseorang untuk mengetahui dan menilai lingkungan sekitarnya. Menurut Thoha (2013), proses terbentuknya persepsi adalah sebagai berikut:

1. Stimulus atau rangsangan. Terbentuknya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir di lingkungannya.
2. Registrasi. Hasil penginderaan (melihat dan/atau mendengarkan) informasi yang terkirim, lalu informasi tersebut didaftarkan dalam memori seseorang.
3. Interpretasi. Suatu proses kognitif memberi arti terhadap stimulus yang sudah terdaftar dalam memori. Proses interpretasi bergantung kepada pendalaman, motivasi, dan kepribadian seseorang.

Dengan demikian, persepsi terbentuk karena adanya stimulus atau rangsangan yang diterima seseorang dari lingkungannya. Rangsangan tersebut kemudian terdaftar untuk diinterpretasi sesuai pengalaman, pengetahuan, motivasi, dan kepribadian seseorang. Berbeda dari pendapat Thoha (2013), Walgito (dalam Jannah dkk, 2016) membagi tahapan pembentukan persepsi menjadi dua tahapan, yaitu:

1. Proses fisik. Proses persepsi dimulai dari penginderaan yang menimbulkan stimulus dari reseptor yang dilanjutkan dengan pengolahan data pada saraf sensorik otak atau dalam pusat kesadaran.
2. Proses psikologis. Proses pengolahan data pada saraf sensorik otak sehingga reseptor menyadari apa yang dilihat, didengar, dan diraba.

Dalam proses pembentukan persepsi terdapat dua faktor yang berpengaruh, yakni faktor dari dalam dan dari luar. Faktor dari dalam diri seseorang meliputi, perasaan, pengalaman, kemampuan berpikir, motivasi atau kerangka acuan. Sedangkan faktor luar meliputi stimulus itu sendiri atau keadaan lingkungan dimana persepsi itu sedang terjadi. Apabila stimulus itu berwujud benda-benda bukan manusia, maka ketepatan persepsi lebih terletak pada individu yang melakukan persepsi karena benda-benda yang dipersepsi tersebut tidak ada usaha untuk mempengaruhi yang mempersepsi. Sementara Walgito (dalam Jannah dkk, 2016) menyatakan karakteristik dari faktor pribadi dan sosial dapat mempengaruhi persepsi seseorang, antara lain:

1. Faktor dalam diri pembentuk tanggapan atau pandangan: sikap, kepribadian, motivasi, minat, pengalaman masa lalu, dan harapan-harapan individu.
2. Faktor situasi: waktu, keadaan kerja, atau keadaan sosial.
3. Faktor dalam diri objek atau target: suatu yang baru, gerakan, suara, ukuran, latar belakang, kedekatan, dan kemiripan .

Wilson dan Widjaja (2023) mengemukakan ada unsur dari luar dan dari dalam yang mempengaruhi persepsi, yaitu:

1. Unsur eksternal atau dari luar yaitu: *Concreteness*, wujud atau gagasan abstrak yang sulit dipersepsikan dibanding yang objektif. *Novelty* atau hal baru, biasanya lebih menarik untuk dipersepsikan dibanding hal-hal yang lama. *Velocity* atau percepatan misalnya gerakan cepat untuk menstimulasi munculnya efektif dibandingkan dengan gerakan yang lambat. *Conditioned Istimuly*, stimulus yang dikondisikan seperti bel pintu, deringan telepon dan lain-lain.
2. Unsur internal atau dari dalam diantaranya: *Motivation*, misalnya merasa lelah merespon untuk istirahat. *Interest*, hal-hal yang menarik lebih diperhatikan daripada yang tidak menarik. *Need*, kebutuhan akan hal tertentu akan menjadi pusat perhatian. *Assumptions*, juga turut mempengaruhi persepsi sesuai dengan pengalaman melihat, merasakan, dan lain-lain.

Berdasar pandangan teoritis di atas ditegaskan bahwa proses persepsi masyarakat dalam kajian ini diawali oleh rangsangan berupa pelayanan publik yang diberikan pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat madani kepada masyarakat di Kabupaten Tapin. Bentuk dan/atau aktivitas pelayanan tersebut merupakan unsur eksternal yang selanjutnya ditafsirkan masyarakat sesuai dengan pengetahuan, pengalaman, kepentingan, motivasi, dan unsur-unsur kognitif lainnya. Hasilnya, mendeskripsikan persepsi masyarakat Kabupaten Tapin terhadap kinerja layanan publik yang dimasukkan dalam kategori sangat meningkat, meningkat, cukup meningkat, kurang meningkat, dan sangat tidak meningkat.

### C. Pelayanan Publik

Sebagaimana disinggung dimuka, kajian persepsi masyarakat di Kabupaten Tapin terfokus kepada kinerja pelayanan publik. Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tugas utama aparatur negara, sehingga dimasa paradigma administrasi publik tua (*old public administration*), masyarakat menerima pelayanan dari pemerintah semata. Dalam hal ini, pemerintah sebagai institusi penyelenggara pelayanan publik menerapkan negara birokratik ala Wilson (1887). Pelayanan yang dilakukan pemerintah diklasifikasikan Hossein (dalam Rachayu, 2019) menjadi pelayanan administrasi dan pelayanan pembangunan. Sementara berdasar fungsinya, pemerintah melakukan 3 fungsi pelayanan publik, yaitu:

1. *Environmental services*. Bentuk ini mencakup penyediaan sarana dan prasarana lingkungan (dalam arti luas) antara lain jalan, jembatan, drainase, dan jembatan. Juga termasuk dalam bentuk layanan ini adalah personal services antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dan sebagainya.
2. *Developmental services*. Layanan ini lebih bersifat memampukan dan memfasilitasi (*enabling and facilitating*), atau sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian, termasuk pelayanan yang berupa pelayanan administratif yang bersifat legalitas. Misalnya melegalkan sesuatu kepemilikan atau keberadaan seorang individu dalam masyarakat yang berbentuk pelayanan perijinan, KTP, akte kelahiran dan sebagainya.
3. *Protective services*. Bentuk ketiga ini lebih bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang dilakukan oleh polisi pamong praja, militer, petugas kebakaran, petugas bencana alam dan sebagainya.

HAS Moenir (2001) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah proses memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, dan administrasi melalui aktivitas orang lain atau badan. Sementara menurut Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, pelayanan publik dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu:

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik seperti sertifikat kompetensi, kewarganegaraan, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Termasuk dalam kelompok ini adalah pelayanan KTP, BPKB, SIM, SINK, IMB, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian dan sebagainya.
2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Termasuk dalam kelompok ini adalah jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Termasuk dalam kelompok ini antara lain pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Pelayanan publik melalui birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (Priansa, 2017). Namun perkembangan di sejumlah negara, muncul pergeseran bidang pelayanan publik lebih kearah penerapan prinsip berorientasi pasar (Osborne & Gaebler, 2003). Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip catalytic government yang mengandung arti bahwa dalam memberikan pelayanan publik

aparatur bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran (Lenkowsky & Perry, 2000).

Dalam konteks pelayanan publik, Priansa (2017) menyatakan pelayanan prima merupakan ujung tombak bagi hubungan jangka panjang organisasi publik dengan stakeholders-nya, terutama bagi masyarakat. Melalui pelayanan prima, stakeholders organisasi menjadi puas, dimana kepuasan tersebut merupakan kunci suksesnya kinerja organisasi publik. Dalam kaitan ini, kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik (Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003).

Munculnya konsep pelayanan prima dari sudut pandang kepuasan kelompok sasaran yang dilayani merupakan perkembangan dari definisi kualitas yang awalnya sering dikaitkan dengan produk dalam dunia bisnis. Gaspersz (2005) menyatakan secara konvensional, kualitas diartikan sebagai gambaran karakteristik langsung dari suatu produk, sedangkan dalam pengertian strategik kualitas adalah segala yang sesuai dan mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Artinya, dari pendekatan pengguna memandang suatu produk berkualitas jika memenuhi atau melebihi kebutuhan maupun harapan pengguna yang bersangkutan.

Seiring dengan berjalannya waktu, definisi kualitas tidak lagi terbatas kepada hal-hal yang berkaitan dengan produk (fisik), namun melebar kepada sektor jasa atau pelayanan. Goestch dan Davis (2002) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi yang dinamis, yang berhubungan dengan jasa/produk, dan manusia serta proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dari sisi produk, kualitas dapat diartikan sebagai fungsi yang spesifik dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda; dari sisi

pengguna, kualitas adalah sesuatu yang diinginkan; dan dari sisi nilai, kualitas adalah keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga (Evans dan Lindsay, 1997).

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat ditegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah apabila pelayanan tersebut sesuai atau melebihi harapan masyarakat luas, dan sebaliknya jika pelayanan tidak sesuai harapan masyarakat maka pelayanan tersebut tidak berkualitas. Dengan mengikuti jalan berpikir ini, kajian tentang persepsi masyarakat Kabupaten Tapin atas kinerja pelayanan publik tidak hanya diukur dari produk layanan instansi/badan/dinas/ lembaga pemberi layanan dalam bentuk Lakip misalnya, tetapi diukur dari kepuasan masyarakat.

#### **D. Organisasi Sektor Publik**

Seperti dikemukakan di atas, pada masa administrasi publik tua, warga masyarakat menerima pelayanan dari pemerintah saja. Namun, praktek perumusan dan implementasi kebijakan administrasi publik tua menimbulkan ketidak-adilan sosial, sehingga mendorong lahirnya administrasi publik baru (*new public administration*). Akan tetapi, administrasi publik baru terlalu asyik memenuhi prinsip “seberapa-luas” penyebaran manfaat kebijakan publik bagi rakyat, sehingga melupakan aspek “seberapa-baik” manfaat tersebut. Guna mewujudkan “seberapa-baik” manfaat kebijakan publik bagi rakyat, lahirlah paradigma manajemen publik baru (*new public management*) yang tetap menekankan aspek-aspek yang difokuskan administrasi publik baru, tetapi orientasinya lebih kepada aspek “seberapa-baik” layanan kepada masyarakat. Dalam pandangan paradigma ini, organisasi penyelenggara pelayanan publik tidak hanya pemerintah, tetapi juga dunia usaha dan masyarakat madani.

Akan tetapi Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 memberikan sejumlah gambaran tentang pelayanan publik yang antara lain berhubungan dengan:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
3. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.
5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, termasuk BUMN/BUMD dan BHMN yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan dari jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan pejabat yang berwenang sesuai ketentuan perundang-undangan.

Jadi, walaupun dalam pendekatan NPM ketiga-tiga sektor (pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat madani) turut terlibat memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Tapin, namun mengacu kepada Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003, kedudukan pemerintah tetap dominan. Dalam memberikan pelayanan publik, semuanya menggunakan asas:

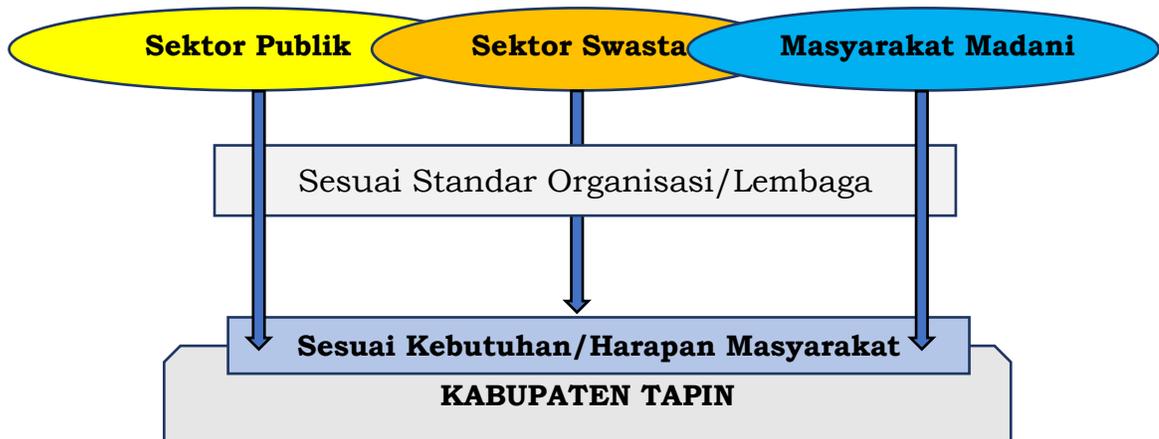
1. Transparansi (bersifat terbuka), mudah dan dapat diakses oleh pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggung-jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
4. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam pengertian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status sosial-ekonomi.
5. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Dengan memadukan pendekatan NPM dan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003, kajian ini berasumsi bahwa pelayanan publik di Kabupaten Tapin diberikan pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat madani, dengan dominasi dan titik tolak layanan sektor pemerintah.

## E. Model Kajian

Bertolak dari uraian di atas dibuat model kajian tentang persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Kabupaten Tapin sebagai berikut:

Gambar 2.1. Model Kajian



Model di atas menjelaskan bahwa kinerja pelayanan publik tidak hanya diukur dari produk atau standar masing-masing instansi/ lembaga yang dirasakan masyarakat sangat meningkat, meningkat, cukup meningkat, kurang meningkat, dan sangat tidak meningkat, tetapi diukur dari kepuasan masyarakat yang dinyatakan dalam bentuk harapan terhadap suatu program pembangunan dan/atau pelayanan publik yang dirasakan masyarakat selama setahun terakhir.





### A. Jenis dan Sumber Data

Sesuai dengan model kajian, jenis data yang dikumpulkan terdiri atas data sekunder dan data primer. Data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumenter pada instansi pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat madani. Data sekunder yang dikumpulkan berupa:

1. Peraturan perundang-undangan dan kebijakan lainnya berkenaan dengan kinerja instansi/lembaga/dinas daerah, data Badan Pusat Statistik, aturan dunia usaha, dan kebijakan lainnya.
2. Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) Kabupaten Tapin Tahun 2023, laporan tentang pelaksanaan kegiatan kemasyarakatan (SCR) dunia usaha, dan kegiatan masyarakat madani.

Setelah data sekunder terkumpul dan dianalisis, hasilnya terpetakan semua kegiatan pelayanan yang diberikan pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat madani selama tahun anggaran 2023. Dari hasil pemetaan ini, selanjutnya dikumpulkan data primer melalui teknik sebagai berikut:

1. Wawancara berpedoman dengan masyarakat yang menjadi informan (sampel) minimal 30 orang setiap sektor pelayanan sesuai dengan wilayah tempat layanan diberikan untuk mengetahui kepuasan mereka atas kinerja pemerintah, baik urusan dasar wajib maupun urusan pilihan. Sesuai dengan sektor pelayanan (SKPD dan kecamatan) yang mengisi angket, yakni 20 sektor, wawancara dilaksanakan pada semua kecamatan. Jumlah sampel akhirnya mencapai 747 orang, dengan rincian sebanyak 499 orang laki-laki (66,80%) dan 248 orang (33,20%) perempuan.

2. Wawancara mendalam dengan informan (sampel) yang mendapatkan pelayanan dunia usaha, khususnya melalui program CSR. Wawancara dilakukan di Desa Bitahan Baru Kecamatan Lokpaikat, Desa Pantai Cabe Kecamatan Salam Babaris, dan Desa Beringin A Kecamatan Candi Laras Selatan.
3. Wawancara dengan informan (sampel) yang mendapatkan pelayanan dari masyarakat madani. Wawancara dilakukan terbatas dengan pengurus Muhammadiyah dan warga masyarakat yang bermukim di sekitar kompleks perguruan Muhammadiyah Kelurahan Kupang. Selain itu, dilakukan juga wawancara dengan warga masyarakat awam guna mendapatkan pendapat mereka tentang layanan pendidikan pondok pesantren.
4. Diskusi Kelompok Terfokus dilaksanakan 2 kali. Pertama, pada saat dilaksanakan ekspos laporan pendahuluan hari Kamis tanggal 29 Februari 2024. Diskusi terfokus kedua dilakukan setelah semua data hasil kajian dianalisis dan diinterpretasi. Diskusi terfokus kedua ini dilaksanakan melalui kegiatan ekspos laporan akhir pada hari Kamis tanggal 16 Mei 2024 di aula Bappelitbang Kabupaten Tapin. Melalui metode diskusi terfokus terbangun kesepakatan analisis atas isu-isu yang menjadi prioritas rekomendasi hasil kajian.

## **B. Skala Pengukuran**

Skala pengukuran yang digunakan dalam kajian ini adalah *skala likert*. Skala likert yaitu skala respon psikometri yang digunakan dalam kuesioner untuk mendapatkan preferensi peserta atau kesepakatan pernyataan responden. Skala likert relevan digunakan untuk mengukur persepsi seseorang yang terpilih menjadi sampel kajian terhadap suatu objek atau fenomena, yakni pelayanan publik yang diberikan dinas/badan/instansi pemerintah Kabupaten Tapin kepada masyarakat.

Skala likert dalam kajian ini menggunakan 5 (lima) alternatif jawaban atas kuesioner yang disepakati pembobotannya, sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1. Perhitungan Skala Likert dan Interval

<b>Skala Jawaban</b>	<b>Bobot</b>	<b>Skala Interval (%)</b>
Sangat Meningkatkan	5	80 - 100
Meningkat	4	61 - 80
Cukup Meningkatkan	3	40 - 60
Tidak Meningkatkan	2	21 - 40
Sangat Tidak Meningkatkan	1	0 - 20

Sumber: Sugiyono, 2011.

Dengan menggunakan skala likert ini, responden diminta untuk memberikan jawaban atas salah satu skala dari serangkaian pertanyaan yang diajukan. Kemudian data yang diperoleh dari hasil survei diolah untuk mendapatkan skor ideal atau skor maksimal. Skor ideal merupakan skor yang digunakan untuk menghitung skor untuk menentukan *skala interval*. Untuk mendapatkan nilai skala interval yaitu dengan cara skor likert dikali jumlah keseluruhan item pertanyaan kuesioner, seperti yang dirumuskan berikut ini:

$$SI = SL \times P$$

*Keterangan:*

*SI* = Skala Interval

*SL* = Skala Likert

*P* = Jumlah Keseluruhan Item Pertanyaan Kuesioner

Setelah mendapatkan nilai *skala interval*, maka selanjutnya menentukan *rating scale* agar bisa mempetakan kategori peningkatan kinerja. Untuk menghitung *rating scale* dari seluruh item, digunakan rumus berikut, yaitu:

$$RS = \frac{SI}{SM} \times 100$$

*Keterangan:*

*RC* = *Rating Scale*

*SI* = *Skala Interval*

*SM* = *Skor Maksimal*

*100* = *Bilangan Tetap*

Setelah *rating scale* sudah didapat, kemudian proses selanjutnya adalah melakukan penyelesaian akhir untuk mengetahui hasil komulatif ketercapaian program dan/atau pelayanan berdasarkan indikator yang sudah disepakati. Sebagaimana rumus berikut ini:

$$\text{Nilai Komulatif} = \frac{\text{Total Nilai Kategori}}{\text{Jumlah Responden}}$$

### **C. Teknik Analisis Data**

Semua data yang terkumpul dianalisis menggunakan 2 teknik, yakni:

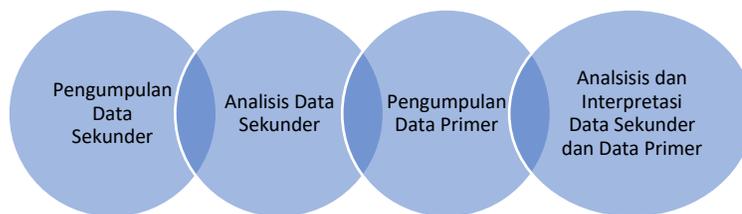
1. Analisis data statistika deskriptif. Statistika deskriptif adalah metode dalam statistika guna mengumpulkan, mengklasifikasi, meringkas, menginterpretasi, dan menyajikan data secara deskriptif. Penyajian statistika deskriptif pada kajian ini berfungsi untuk menggambarkan

karakteristik suatu sampel. Penggambaran dan penginterpretasian data dalam statistika deskriptif bisa dalam bentuk narasi, tabel distribusi, atau diagram. Dalam kajian ini persentase diolah atas jawaban responden dalam bentuk data ordinal (sangat meningkat, meningkat, cukup meningkat, kurang meningkat, dan sangat tidak meningkat). Selain itu, dibuat pula perhitungan persentase atas semua harapan responden pada masing-masing urusan yang menjadi tanggungjawab setiap SKPD di Kabupaten Tapin. Harapan-harapan ini merupakan wujud ketidak-puasan responden atas kinerja pelayanan publik di Kabupaten Tapin.

2. Data hasil wawancara dan diskusi kelompok yang berwujud kata-kata ditulis sesuai aslinya dan ada juga yang disusun dalam teks yang diperluas (extended text), sedangkan data hasil pengamatan melengkapi dan memperkuat beberapa pernyataan responden.

Berdasarkan uraian di atas dapat digambarkan tahapan atau kerangka kerja kajian ini sebagai berikut:

Gambar 3.1. Kerangka Kerja Penelitian



### A. Gambaran Umum Wilayah

Kabupaten Tapin merupakan salah satu daerah otonom di Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan Undang-Undang No. 08 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat Tapin, dan Daerah Tingkat II Tabalong. Secara astronomis Kabupaten Tapin terletak diantara 20.32'.43" - 30.00'.43" Lintang Selatan dan antara 1140.46'.13"- 1150.30'.33" Bujur Timur. Berdasarkan posisi geografisnya, Kabupaten Tapin memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara dengan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
2. Sebelah Timur dengan Kabupaten Banjar.
3. Sebelah Selatan dengan Kabupaten Banjar.
4. Sebelah Barat dengan Kabupaten Barito Kuala.

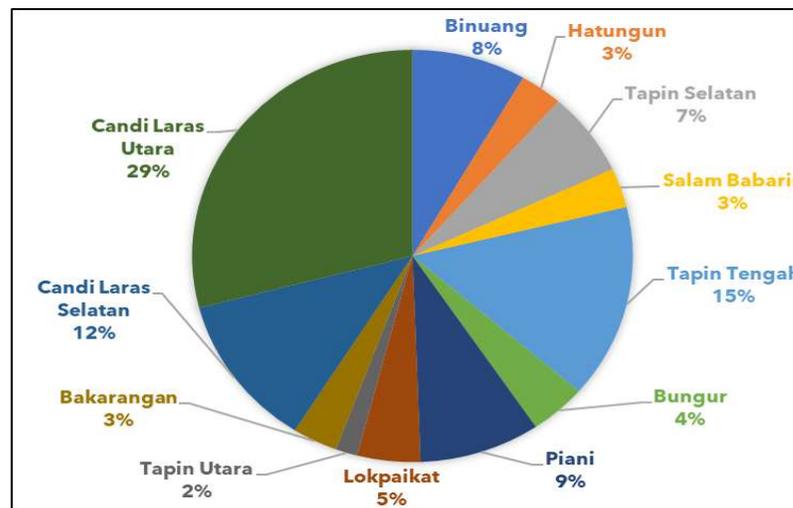
Selain itu, Kabupaten Tapin merupakan pintu gerbang menuju kawasan Banua Enam. Luas wilayah Kabupaten Tapin adalah 2.174,95 km<sup>2</sup> atau 5,8% dari luas wilayah Provinsi Kalimantan Selatan. Kabupaten Tapin terbagi atas 12 kecamatan, sebagai berikut:

1. Kecamatan Binuang
2. Kecamatan Hatungun
3. Kecamatan Tapin Selatan
4. Kecamatan Salam Babaris
5. Kecamatan Tapin Tengah
6. Kecamatan Bungur
7. Kecamatan Piani
8. Kecamatan Lokpaikat.
9. Kecamatan Tapin Utara.

10. Kecamatan Bakarangan.
11. Kecamatan Candi Laras Selatan.
12. Kecamatan Candi Laras Utara.

Kecamatan Candi Laras Utara memiliki wilayah paling luas, yakni 257.079 km<sup>2</sup> atau mencakup sebesar 29% dari luas wilayah Kabupaten Tapin. Sedangkan Kecamatan Tapin Utara memiliki luas wilayah terkecil, yaitu sebesar 34.325 km<sup>2</sup> atau hanya 2% dari luas wilayah Kabupaten Tapin. Luas wilayah setiap kecamatan di Kabupaten Tapin dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.1. Luas Wilayah Menurut Kecamatan

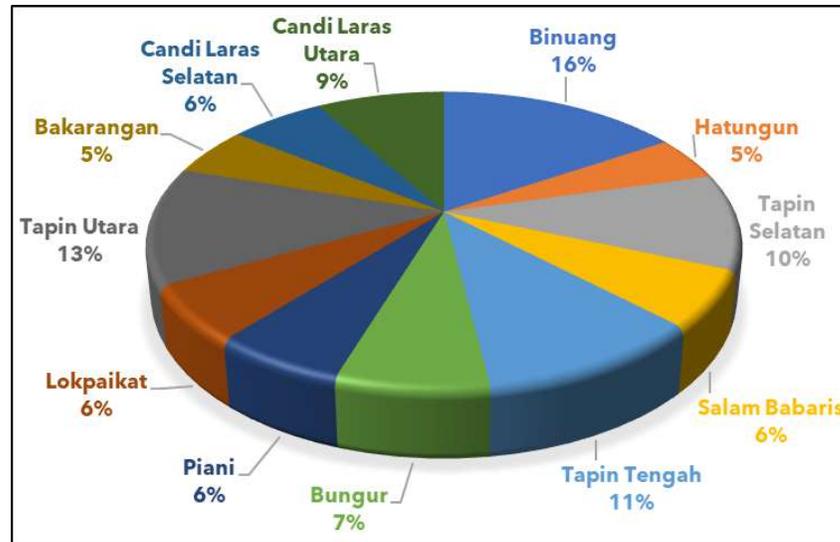


Sumber: Badan Pusat Statistik, 2024.

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapin Laporan semester II Tahun 2023, jumlah penduduk Kabupaten Tapin sebanyak 197.893 jiwa, terdiri atas 99.527 jiwa laki-laki dan 98.36 jiwa perempuan. Ditinjau dari sebarannya, penduduk Kabupaten Tapin lebih banyak bertempat tinggal Kecamatan Binuang (16,44%), sehingga menjadikannya kecamatan berpenduduk terpadat di Kabupaten Tapin, yakni rata-rata 32.536 jiwa/km<sup>2</sup>. Disusul Kecamatan Tapin Utara (13,16%) dengan kepadatan rata-rata 26.054 jiwa/km<sup>2</sup>, dan

Kecamatan Tapin Tengah (10,87%) yang memiliki kepadatan rata-rata 21.523 jiwa/km<sup>2</sup>. Kecamatan Hatungun berpenduduk paling jarang, yakni hanya 9.912 jiwa/km<sup>2</sup> (Gambar 4.2). Sementara rata-rata kepadatan penduduk Kabupaten Tapin adalah 16.491 jiwa/km<sup>2</sup>.

Gambar 4.2. Prosentase Jumlah Penduduk



Sumber: Badan Pusat Statistik, 2024.

Sesuai dengan prinsip-prinsip kehidupan berbangsa dan bernegara dalam perspektif New Public Management, semua penduduk Kabupaten Tapin tersebut seyogyanya bisa mendapatkan pelayanan, baik dari pemerintah, dunia usaha maupun masyarakat madani.

## B. Visi dan Misi Kabupaten Tapin

Guna mewujudkan masyarakat Kabupaten Tapin yang sejahtera, maka dicanangkan Visi Pembangunan Kabupaten Tapin tahun 2018 – 2023 yang berbunyi:

**“Bersama Mewujudkan Tapin Maju, Sejahtera dan Agamis”**

Visi tersebut kemudian dijabarkan kedalam 5 (lima) misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang agamis, sehat, cerdas, berbudaya dan berdaya saing.
2. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang berkualitas berbasis agrobisnis dan pariwisata yang dimulai dari desa.
3. Memantapkan pengelolaan infrastruktur dan lingkungan secara berkelanjutan.
4. Mewujudkan iklim investasi yang kondusif demi peningkatan kesejahteraan masyarakat.
5. Mengedepankan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih serta mampu menciptakan iklim pelayanan publik yang maksimal (*good and clean government*).

Guna memberikan gambaran yang jelas makna setiap misi, dijabarkan kelima misi Kabupaten Tapin 2018-2023 sebagai berikut:

1. Mewujudkan sumberdaya manusia yang agamis, sehat, cerdas, berbudaya dan berdaya saing.
  - a. Agamis bermakna segala perilaku masyarakat bernaafaskan keagamaan, tidak hanya pada penghayatan dan pengamalan ajaran agama tetapi juga perwujudan dalam kehidupan bermasyarakat.
  - b. Sehat bermakna masyarakat yang sehat secara fisik yang ditunjukkan dengan meningkatnya usia harapan hidup.
  - c. Cerdas bermakna meningkatnya kemampuan berfikir dan bertindak masyarakat yang berlandaskan kemampuan intelektual, kemampuan emosional, dan kemampuan spiritual.
  - d. Berbudaya bermakna perilaku masyarakat yang dijalankan sesuai dengan moral, norma-norma yang berlaku di masyarakat, sesuai dengan perintah setiap agama yang diyakini, dan sesuai dengan hukum negara yang berlaku.
  - e. Berdaya saing bermakna meningkatnya kemampuan masyarakat dalam memproduksi dibandingkan dengan modal yang digunakan.

Masyarakat memiliki kemampuan ekonomi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya secara layak.

2. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi berkualitas berbasis agrobisnis dan pariwisata yang dimulai dari desa.
  - a. Pertumbuhan ekonomi yang berkualitas adalah pertumbuhan ekonomi yang diiringi dengan penurunan tingkat kemiskinan, pengangguran, dan gini ratio.
  - b. Agrobisnis merupakan upaya memperoleh keuntungan dengan mengelola aspek budidaya, penyediaan bahan baku, pascapanen, proses pengolahan, hingga tahap pemasaran. Terkandung semangat untuk mempertahankan predikat sebagai lumbung padi Provinsi Kalimantan Selatan dan penyangga pangan nasional.
  - c. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang diunggulkan sebagai pengungkit perekonomian di Tapin untuk masa yang akan datang.
  - d. Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional. Pembangunan diarahkan untuk mendorong pembangunan desa dan pemberdayaan masyarakat desa.
3. Memantapkan pengelolaan infrastruktur dan lingkungan secara berkelanjutan.
  - a. Infrastruktur meliputi transportasi, irigasi, air bersih, persampahan, limbah, bangunan, energi. Pengelolaan infrastruktur secara berkelanjutan meliputi penyediaan dan pemeliharaan infrastruktur untuk mewujudkan rencana struktur ruang dalam Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kabupaten Tapin.
  - b. Pengelolaan lingkungan secara berkelanjutan berarti memanfaatkan dan memelihara lingkungan secara bijaksana dengan memperhati-

kan kepentingan generasi mendatang dan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kabupaten Tapin.

4. Mengembangkan iklim investasi yang kondusif demi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Iklim investasi yang kondusif dicapai dengan kondisi sosial, keamanan dan ketertiban masyarakat yang terjaga, birokrasi yang berorientasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat serta dukungan infrastruktur Dengan iklim yang kondusif maka akan meningkatkan penanaman modal yang memadai pada calon lokasi investasi yang ada dan pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
5. Mengedepankan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih serta mampu menciptakan iklim pelayanan publik yang maksimal (*Good and Clean Government*). Bermakna peningkatan sikap mental aparatur sipil negara yang berorientasi kepada hasil (*outcome*) dan pelayanan kepada masyarakat serta kepatuhan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, Pemerintah Kabupaten Tapin berprinsip pada pemerintahan yang baik (*good governance*) dan berorientasi kepada hasil (*result oriented government*) sesuai dengan visi dan misi serta kewenangannya. Seiring dengan berakhirnya masa berlaku Visi dan Misi Kabupaten Tapin tahun 2018-2023, dilakukan kajian persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik, dengan fokus kepada program-program dan layanan yang dilaksanakan tahun 2023.

## **C. Keuangan Daerah**

### **1. Pendapatan Daerah**

Berdasarkan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Tapin Tahun 2023 (*audited*) dapat dilihat bahwa realisasi pendapatan dalam APBD sebesar Rp. 1.568.178.825.031,12 (71,56%) dari target sebesar Rp. 2.191.378.634.433,00. Realisasi pendapatan tersebut mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan tahun 2022 yang mencapai Rp. 1.717.931.600.070,93.

Ketidak-tercapaian realisasi pendapatan tersebut terjadi disemua jenis pendapatan yakni Pendapatan Asli Daerah (PAD), Pendapatan Transfer dan Lain-lain Pendapatan Daerah yang Sah. Target PAD sebesar Rp. 108.997.935.127,00 hanya terealisasi Rp. 100.127.498.754,12 (91,86%), sehingga kontribusi terhadap APBD masih tergolong sangat kecil, yakni hanya 6,38%. Realisasi PAD sudah termasuk pendapatan BLUD RSUD Datu Sanggul Rantau yang mencapai Rp. 61.951.061.291,86 sehingga apabila realisasi BLUD tersebut dikeluarkan dari perhitungan maka kontribusi PAD Kabupaten Tapin hanya sebesar 2,43%.

Realisasi pajak daerah sebesar Rp. 28.394.827.563,25 (120,14%) atau melebihi target yang ditetapkan sebesar Rp. 23.635.000.000,00. Realisasi tersebut lebih tinggi dari realisasi tahun sebelumnya yang hanya Rp. 27.427.262.028,47, namun kontribusi pajak daerah dalam APBD tahun 2023 hanya sebesar 1,81% sehingga diperlukan upaya signifikan untuk meningkatkannya.

Realisasi retribusi daerah sebesar Rp. 4.376.818.354,01 (93,12%) atau lebih rendah dari target yang ditetapkan Rp. 4.695.700.000,00. Namun realisasi tersebut lebih tinggi dari realisasi tahun 2022 yang hanya sebesar Rp. 4.003.044.421. Kontribusi retribusi daerah dalam pendapatan APBD hanya 0,28% sehingga perlu upaya signifikan untuk meningkatkannya.

Realisasi Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan sebesar Rp. 5.404.791,545,00, sama dengan target. Realisasi Lain-lain pendapatan daerah yang sah sebesar Rp. 61.951.061.291,86 atau (82,31%), lebih rendah dari target sebesar Rp. 75.262.443.582,00. Namun demikian, realisasi ini lebih tinggi dari tahun sebelumnya yang hanya Rp. 56.276.195.042,23.

Realisasi pendapatan transfer sebesar Rp. 1.459.796.209.532,00 (70,41%), lebih rendah dari target Rp. 2.073.172.255.024,00. Realisasi ini juga lebih rendah dari realisasi tahun 2022 yang mencapai Rp. 1.590.277.432.228,00. Ketidak-tercapaian realisasi pendapatan transfer tersebut disebabkan tidak tercapainya target pendapatan transfer pemerintah pusat dan pendapatan transfer antar daerah. Realisasi pendapatan transfer pemerintah pusat Rp. 1.305.466.218.145,00 atau hanya 69,71% dari target sebesar Rp. 1.872.717.744.502,00, bahkan lebih rendah dari realisasi tahun 2022 sebesar Rp. 1.455.670.208.493,-. Dana transfer pemerintah pusat ini terdiri atas:

a. Dana Perimbangan

Realisasi dana perimbangan sebesar Rp. 1.208.315.231.559,00, hanya (68,05%) dari target sebesar Rp. 1.775.514.124.502,-. Realisasi ini juga lebih rendah dari realisasi tahun 2022 yang mencapai Rp. 1.357.000.364.733,00

b. Dana Insentif Daerah (DID)

Pada tahun 2023 Kabupaten Tapin tidak mendapatkan DID, sedang tahun 2022 mendapatkan DID sebesar Rp. 5.594.207.000,00

c. Dana Desa

Realisasi dana desa sebesar Rp. 97.150.986.586,00, sedikit lebih rendah dari target sebesar Rp. 97.203.620.000,-. Realisasi tersebut lebih tinggi dari realisasi tahun 2022 yang hanya sebesar Rp. 93.075.636.760,00,-.

Realisasi pendapatan transfer antar daerah Rp. 154.329.991.387,00 atau 76,99% dari target, namun lebih tinggi dibandingkan realisasi tahun 2022 yang hanya sebesar Rp. 134.607.223.735,00. Pendapatan transfer antar daerah adalah pendapatan bagi hasil dari Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.

Realisasi lain-lain pendapatan daerah yang sah Rp. 8.255.116.745,- hanya 89,65% dari target sebesar Rp. 9.208.444.282,-. Realisasi ini jauh lebih rendah dari realisasi tahun 2022 sebesar Rp. 34.767.790.436,00,-. Lain-lain pendapatan daerah yang sah terdiri atas 2 (dua) komponen yakni :

a. Pendapatan Hibah

Realisasi pendapatan hibah sebesar Rp. 34.400.000,- (90,01%) atau lebih rendah dari target sebesar Rp. 38.220.000,-. Realisasi hibah tersebut jauh lebih rendah dari realisasi tahun sebelumnya yang mencapai Rp. 9.882.398.701,00 atau mengalami penurunan yang sangat signifikan (-99,65).

b. Lain-lain pendapatan sesuai peraturan perundang-undangan

Realisasi pendapatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sebesar Rp. 8.220.716.745,00,-, hanya 89,65% dari target sebesar Rp. 9.170.224.282,00,-. Realisasi ini juga turun dari tahun sebelumnya yang mencapai Rp. 24.885.391.735,00,-.

Guna meningkatkan pendapatan daerah, diperlukan upaya yang sistematis dan terencana secara komprehensif untuk menggali seluruh sektor pendapatan, baik yang bersumber dari Pendapatan Asli Daerah, Pendapatan Transfer Pemerintah Pusat maupun Pendapatan Transfer dari Pemerintah Provinsi Melalui Skema Dana Bagi Hasil. Dalam konteks peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), percepatan pembentukan Perusahaan/Perseroan Daerah merupakan langkah yang sangat strategis.

## 2. Belanja Daerah

Realisasi belanja daerah Kabupaten Tapin tahun 2023 sebesar Rp. 1.717.847.616.256,45 atau sebesar 74,66% dari pagu anggaran sebesar Rp. 2.300.926.495.433,00,-. Realisasi ini mengalami peningkatan dibanding tahun 2022 yang hanya Rp. 1.645.505.852.093,50,-. Belanja daerah ini terdiri atas empat komponen yakni belanja operasi, belanja modal, belanja tak terduga, dan belanja transfer.

- a. Realisasi belanja operasi sebesar Rp. 1.177.535.380.629,00 atau hanya 83,16% dari pagu anggaran sebesar Rp. 1.415.914.438.212,00, namun mengalami peningkatan apabila dibandingkan dengan realisasi tahun 2022 yang hanya Rp. 983.129.650.879,00, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.1. Realisasi Belanja Operasi Tahun 2022 dan 2023

No	Uraian	Anggaran	Realisasi 2023	Realisasi 2022
1	Belanja Pegawai	492.558.132.577	462.501.391.423	448.969.728.637
2	Belanja Barang & Jasa	758.642.096.470	589.859.979.604	460.650.110.998
3	Belanja Bunga	9.500.000.000	7.252.202.772	7.578.695.680
4	Belanja Hibah	133.893.009.185	98.754.806.830	56.698.494.864
5	Belanja Bantuan Sosial	21.321.200.000	19.167.000.000	9.232.620.700

- b. Realisasi belanja modal sebesar Rp. 331.009.561.591,45 atau 55,39% dari pagu anggaran Rp. 597.569.173.099,00, mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan realisasi tahun sebelumnya yang mencapai Rp. 483.199.477.506,00, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.2. Realisasi Belanja Modal Tahun 2022 dan 2023

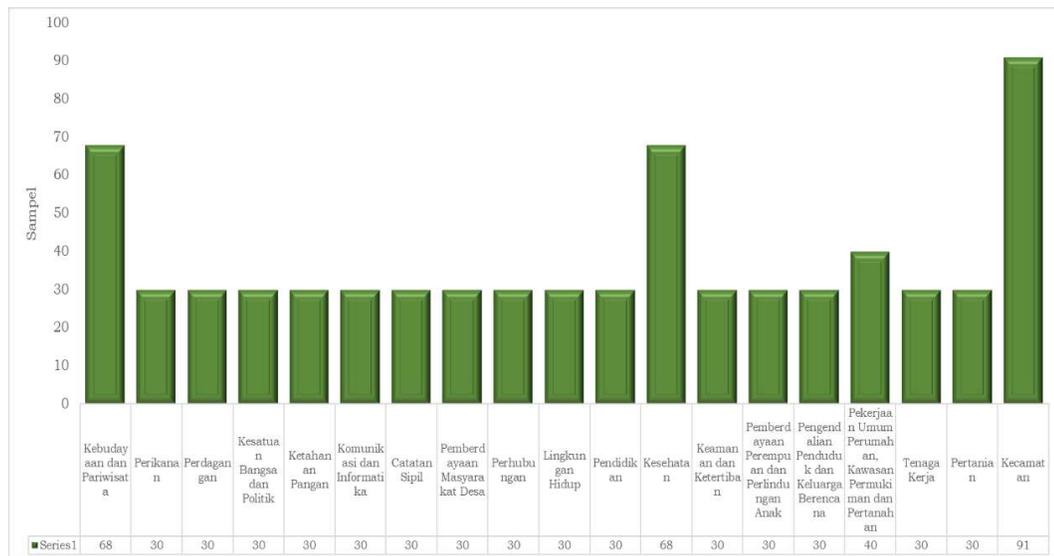
No	Uraian	Anggaran	Realisasi 2023	Realisasi 2022
1	Belanja Modal Tanah	11.539.660.000	0	3.450.800.000
2	Belanja Modal Peralatan dan Mesin	73.636.359.116	55.122.728.380	70.914.035.623
3	Belanja Modal Gedung dan Bangunan	145.401.734.749	94.152.883.520	154.432.756.722
4	Belanja Modal Jalan, Jaringan dan Irigasi	361.826.440.334	179.002.281.236	252.793.986.263
5	Belanja Modal Aset Tetap Lainnya	5.164.978.900	2.731.668.454	1.607.898.898

- c. Realisasi belanja tak terduga sebesar Rp. 8.943.655.185,00 atau sebesar 35,77% dari pagu anggaran sebesar Rp. 25.000.000.000,00. Realisasi ini mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan realisasi tahun 2022 yang mencapai Rp. 14.038.372.812,00.
- d. Realisasi belanja transfer sebesar Rp. 200.359.018.851,00 atau sebesar 76,09% dari pagu anggaran Rp. 259.609.814.122,00. Realisasi ini mengalami peningkatan apabila dibandingkan dengan realisasi tahun 2022 yang hanya mencapai 165.138.350.896,50.

## A. Profil Responden

Kajian ini berfokus kepada persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kabupaten Tapin selama tahun 2023. Guna mendapatkan data persepsi masyarakat telah dilaksanakan survai dengan mengambil sampel minimal 30 responden untuk setiap sektor pelayanan, sehingga total sampel kajian ini sebanyak 747 orang. Sebaran sampel secara lengkap dapat dilihat pada gambar 5.1 di bawah ini:

Gambar 5.1. Sebaran Sampel Berdasarkan Sektor Layanan



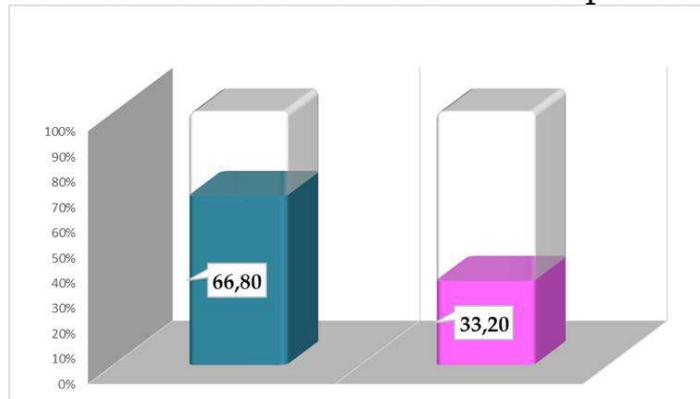
Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Gambar di atas menunjukkan sampel minimal sebanyak 30 orang, namun ada sampel yang melebihi jumlah minimal, yakni sektor perikanan, kesatuan bangsa dan politik, kebudayaan dan pariwisata, disesuaikan dengan logika penerima manfaat berdasarkan hasil identifikasi lapangan.

Kajian dilakukan dengan cara wawancara berpedoman langsung dengan responden penerima manfaat atas program-program dan/atau layanan yang telah dilaksanakan 20 SKPD ditambah 12 kecamatan di Kabupaten Tapin. Profil responden kajian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin. Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki, yakni 499 orang (66,80%), sedangkan perempuan sebanyak 248 orang (33,20%).

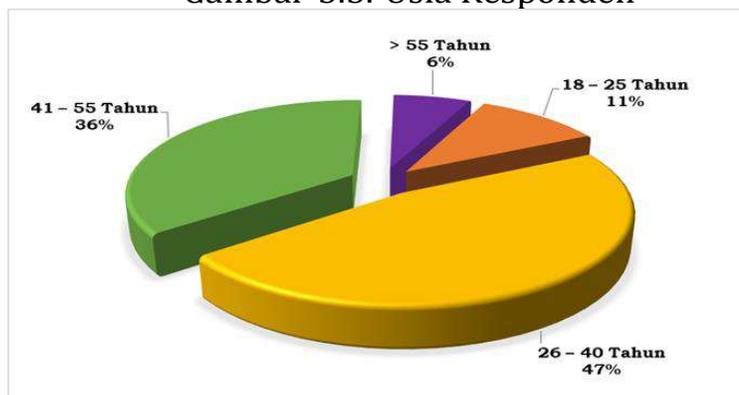
Gambar 5.2. Jenis Kelamin Responden



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

2. Usia. Sebanyak 47% responden berusia 26-40 tahun, 36% responden berusia 41-55 tahun, 11% responden berusia 18-25 tahun, dan 6% responden berusia lebih dari 55 tahun.

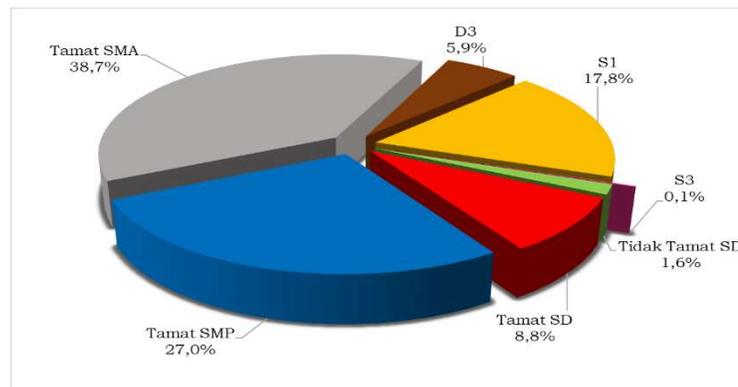
Gambar 5.3. Usia Responden



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

3. Tingkat Pendidikan. Sebanyak 1,6% responden tidak tamat Sekolah Dasar (SD), 8,8% tamat SD, 27,0% tamat Sekolah Menengah Pertama (SMP), 38,7% tamat Sekolah Menengah Atas (SMA), 5,9% lulusan Diploma (DIII), 17,8% Sarjana (Strata-1), dan 0,1% responden berpendidikan Strata-3 (S3).

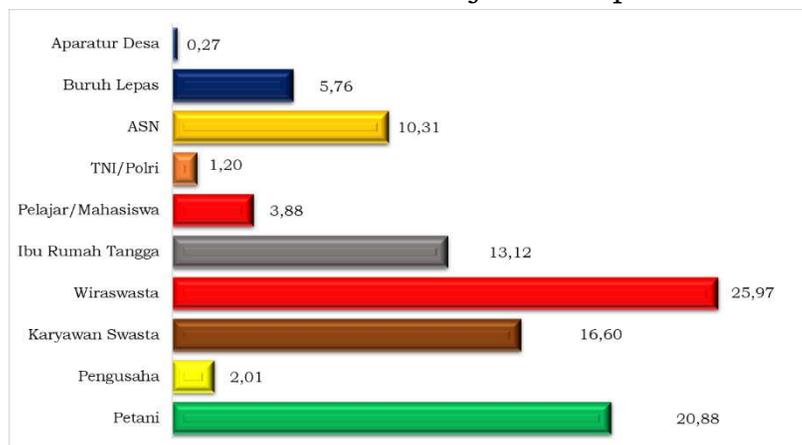
Gambar 5.4. Tingkat Pendidikan Responden



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

4. Jenis Pekerjaan. Responden terbanyak adalah wiraswasta yakni 25,97%, disusul petani 20,88%, karyawan swasta 16,60%, ibu rumah tangga 13,12%, pegawai negeri sipil (PNS) 10,31%, pelajar dan mahasiswa 3,88%, pengusaha 2,01%, TNI/Polri 1,20%, buruh 5,76%, dan aparatur desa 0,27%

Gambar 5.5. Jenis Pekerjaan Responden



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Selain itu, pada beberapa aspek layanan yang berkaitan langsung dengan Indeks Pembangunan Manusia (IPM), digali lebih dalam data layanan dari dunia usaha dan masyarakat madani. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara bebas dan observasi terhadap berbagai kegiatan yang dapat diamati. Karenanya, analisis data tentang persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik merupakan elaborasi hasil wawancara berpedoman dengan hasil wawancara bebas dan pengamatan lapangan.

## B. Analisis dan Interpretasi Data

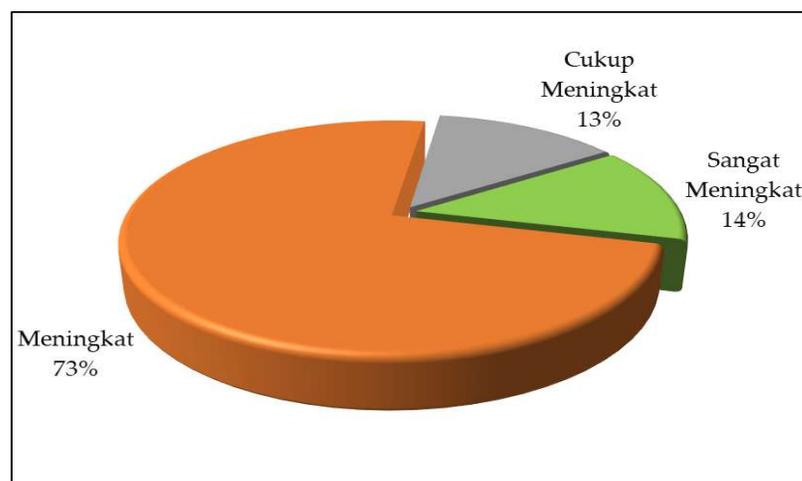
Dalam kajian ini, data yang diperoleh dari responden merupakan representasi masyarakat Kabupaten Tapin. Data tersebut diolah dalam bentuk persentase dari setiap item pertanyaan yang dilengkapi narasi kualitatif.

Analisis kajian persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Kabupaten Tapin terbagi menjadi dua kategori, yaitu kinerja pelayanan dan harapan masyarakat, sebagaimana berikut ini:

### 1. Sektor Pendidikan

#### a. Kinerja Pelayanan Publik

Gambar 5.6. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Pendidikan



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Berdasarkan data/temuan lapangan tergambar bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan sektor pendidikan cukup meningkat sebesar 13%, meningkat sebesar 73%, dan sangat meningkat sebesar 14%. Persepsi masyarakat ini didasarkan atas (1) Peningkatan pembangunan sarana dan prasarana pendidikan (perbaikan gedung sekolah, penambahan kelas baru) untuk menunjang kualitas pendidikan yang layak dan ramah; (2) Peningkatan pembinaan kelembagaan dan manajemen sekolah; (3) peningkatan pembinaan minat, bakat, dan kreativitas siswa (pelaksanaan kompetisi sains dan olahraga siswa tingkat nasional); (4) Peningkatan pengembangan karir pendidik dan tenaga kependidikan; dan (5) Peningkatan pemerataan pendidikan.

Pelayanan sektor pendidikan sebagai urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan layanan dasar umumnya dirasakan masyarakat Tapin sudah meningkat. Program pengelolaan pendidikan dengan sasaran meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pendidikan guna meningkatkan angka partisipasi peserta didik di tingkat Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), pendidikan jenjang sekolah dasar (SD) dan sekolah menengah pertama (SMP) telah dilakukan perangkat daerah yang membidangnya dengan baik.

Salah satu Kepala Sekolah Tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) mengungkapkan:

Sering kegiatan diadakan Dinas Pendidikan mengenai peningkatan kapasitas guru per mata pelajaran agar kualitas pendidikan menjadi lebih baik di Kabupaten Tapin, sehingga program ini diharapkan dapat terus berlanjut, termasuk juga terkait penanganan dan penggunaan dana BOS (Wawancara, April 2024).

Program yang telah dilakukan pemerintah Kabupaten Tapin pada sektor pendidikan dirasakan oleh masyarakat penerima manfaat sudah baik. Diantaranya adalah peningkatan kapasitas

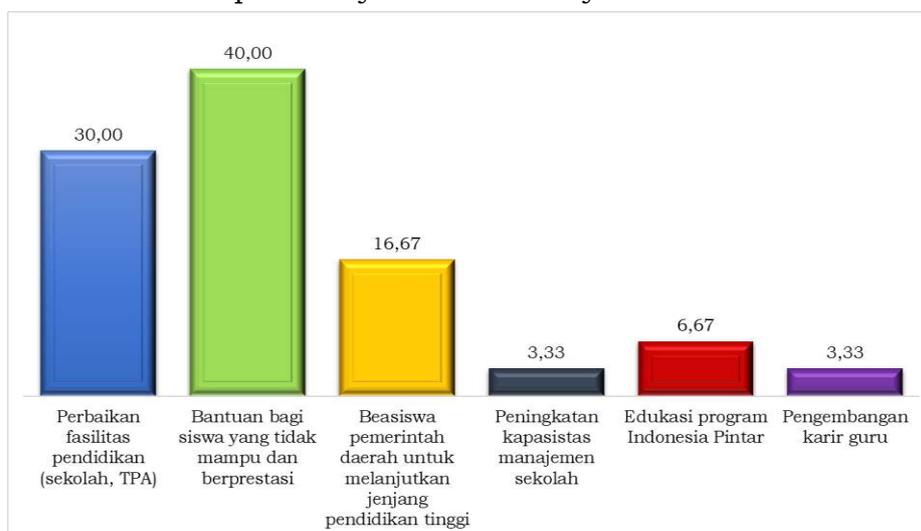
pengelolaan dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) serta pengembangan karir pendidik dan tenaga pendidik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pendidikan di Kabupaten Tapin. Begitu pula yang disampaikan oleh salah satu tenaga pendidik (Guru) di Kabupaten Tapin yang mengungkapkan “*pembinaan siswa juga ada yaitu rutinitas lomba untuk meningkatkan kompetensi siswa, baik itu tingkat Kabupaten, Provinsi maupun Nasional*” (Wawancara, April 2024).

Dengan demikian, dalam pelayanan sektor pendidikan, Pemerintah Kabupaten Tapin terus berupaya meningkatkan kualitas sumberdaya manusia dengan menghadirkan program-program peningkatan kualitas, baik bagi guru maupun siswa.

#### a. Harapan Masyarakat

Berbagai upaya Pemerintah Kabupaten Tapin meningkatkan layanan di sektor pendidikan tampaknya sejalan dengan persepsi masyarakat yang umumnya menyatakan meningkat, namun hal itu belum memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari 40% masyarakat Kabupaten Tapin berharap adanya bantuan bagi siswa yang tidak mampu dan berprestasi, sebesar 40% masyarakat berharap perbaikan fasilitas pendidikan.

Gambar 5.7. Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Pendidikan



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Selanjutnya masyarakat berharap ada beasiswa pemerintah daerah untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan tinggi (16,67%), dan sebanyak 6,67% masyarakat berharap adanya edukasi program Indonesia Pintar. Selain itu, ada juga harapan masyarakat terhadap peningkatan kapasitas manajemen sekolah dan pengembangan karir guru pada masing-masing sekolah sebanyak 3,33%.

Harapan masyarakat tersebut sejalan dengan misi Kabupaten Tapin 2019-2023, yakni meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang agamis, sehat, cerdas, berbudaya dan berdaya saing. Namun hasil kajian lapangan menemukan data tentang kendala-kendala dalam layanan pendidikan yang sekaligus menjadi harapan masyarakat. Salah seorang guru di Kecamatan Tapin Selatan mengungkapkan keluhannya sebagai berikut:

Yang menjadi masalah, selain kecilnya gaji para guru honorer, ada juga dari muridnya yakni banyak siswa yang masih kurang kesadaran ataupun minat sekolah dengan serius. Karenanya seringkali dan selalu ada siswa yang suka membolos dan juga tidak mau melanjutkan sekolah. Hal itu antara lain yang masih menjadi problematika di dunia pendidikan Kabupaten Tapin (Wawancara, April 2024).

Faktor insentif bagi para guru honorer adalah suatu hal yang dapat menjadi prioritas untuk ditanggulangi bagi pemerintahan kedepan jika ingin meningkatkan kualitas pendidikan di Kabupaten Tapin. Begitu pula dengan minat dan kesadaran siswa dalam bersekolah. Tak jarang hal ini juga menjadi faktor turunan dari orang tua yang sering memaksakan anak untuk bekerja guna memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga, meskipun masih dalam usia yang seharusnya mengenyam pendidikan.

Seorang guru di Kecamatan Salam Babaris mengungkapkan:

Dari segi pendidikan di Salam Babaris perlu adanya perbaikan dan penambahan fasilitas-fasilitas penunjang pembelajaran dan juga perlunya perhatian dari Dinas Pendidikan kepada murid-murid yang kurang kesadaran

untuk bersekolah karena sebagian ada yang putus sekolah dengan alasan membantu orang tuanya atau orang tuanya tidak mampu (Wawancara, April 2024).

Peningkatan angka partisipasi sekolah merupakan satu hal yang penting untuk terus digalakkan Pemerintah Kabupaten Tapin, khususnya perangkat daerah yang langsung berhubungan dengan kegiatan pendidikan. Program strategis untuk mencapai Misi Kabupaten Tapin meningkatkan kualitas sumberdaya manusia perlu menjadi perhatian utama karena hal ini berkaitan langsung dengan peningkatan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kabupaten Tapin. Masalah motivasi siswa dalam bersekolah tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Tapin, sebenarnya menjadi harapan para guru untuk dicarikan solusinya. Masalahnya, hal ini berhubungan dengan kondisi ekonomi orang tua yang masih rendah, sehingga sebagian anak-anak usia sekolah dituntut turut membantu orang tua memenuhi kebutuhan hidup seperti kerja serabutan, menjadi tukang, buruh lepas dan lain sebagainya.

Sarana dan prasarana penunjang pendidikan seperti kondisi sekolah, lahan parkir, pekarangan, dan fasilitas penunjang lainnya juga perlu ditingkatkan untuk mencapai aksesibilitas dan kualitas pendidikan di Kabupaten Tapin menjadi lebih baik. Salah satu masalah terjadi dalam kawasan kota Rantau, dimana sekolah dasar (SD) berada di lahan sempit, sehingga menghambat aktivitas belajar mengajar, khususnya kegiatan pendukung seperti upacara bendera dan parkir. Meskipun ini tidak menjadi kendala serius namun harapan para guru dan tenaga kependidikan penting dijadikan bahan pengambilan kebijakan kedepan.

Kondisi pendidikan di Kecamatan Candi Laras Utara juga perlu perhatian khusus, karena masih adanya jalan yang rusak dan transportasi sungai yang belum seluruhnya terkoneksi ke sekolah. Disini belum ada data yang menunjukkan anak-anak sekolah di Kecamatan Candi Laras Utara dan Candi Laras Selatan

mendapat beasiswa dari CSR perusahaan, padahal desa-desa mereka umumnya berada di sekitar perkebunan kelapa sawit.

Pada sisi lain, masyarakat Kecamatan Piani yang sebagian merupakan suku Dayak Meratus juga perlu mendapat perhatian serius. Disini masih ada masyarakat beberapa desa, khususnya yang masih berpegang teguh pada prinsip budaya adat dayak meratus yang berpola pikir lebih mengutamakan berladang, menyadap karet, berkebun, dan berburu binatang bagi anaknya. Pola berpikir seperti ini tentunya berdampak kurang baik terhadap motivasi anak-anak bersekolah.

Berdasarkan uraian di atas tampak nyata bahwa masalah mendasar dalam pelayanan pendidikan di Kabupaten Tapin bukan hanya pada keterbatasan layanan pemerintah, melainkan juga berkait erat dengan kondisi perekonomian orang tua siswa. Lalu, atas masalah ini adakah peran dan kontribusi dunia usaha dan masyarakat madani?

Hasil wawancara mendalam di Desa Pantai Cabe menemukan data bahwa perusahaan pertambangan batubara Binuang Mitra Bersama (BMB) Blok-2 telah melaksanakan program tanggung-jawab sosial perusahaan dalam bentuk (1) penyediaan keperluan buku-buku sekolah; (2) bantuan tas sekolah; (3) perpustakaan; dan (4) beasiswa bagi 10 siswa yang berprestasi peringkat 1 dan 2 masing-masing setiap kelas (kelas 1 sampai kelas 5) mendapat Rp. 400.000,- setiap tahun. Hasil diskusi terfokus di Desa Pantai Cabe sepakat menyatakan *“bantuan perusahaan BMB Blok-2 di atas merupakan jawaban atas keterbatasan layanan pendidikan dari pemerintah yang selama ini mengandalkan program Bantuan Operasional Sekolah (BOS)”*.

Selain memberikan bantuan kepada anak-anak sekolah formal, sejak puluhan tahun yang lalu group perusahaan BMB ini juga memberi bantuan operasional beberapa pondok pesantren di Kabupaten Tapin. Salah satu diantaranya Pondok Pesantren Siti

Khadijatul Kubra asuhan Guru Muda di Kecamatan Tapin Tengah yang menurut informasi dari berbagai sumber “seluruh kebutuhan biaya operasional pondok pesantren ditanggung group perusahaan BMB”.

Namun program kebajikan dari perusahaan tambang group BMB dalam wujud pemberian beasiswa belum diikuti perusahaan lain yang beroperasi di Kabupaten Tapin. Leni Septiana, salah seorang mahasiswi Politeknik Syekh Salman Alfarisi yang tinggal di Desa Bitahan Baru menyatakan “saya belum mengetahui adanya program beasiswa dari CSR perusahaan, padahal saya sangat memerlukan beasiswa guna menyelesaikan kuliah”. Dalam hal ini, program beasiswa dari CSR perusahaan perlu lebih digalakkan dan disosialisasikan, khususnya kepada masyarakat yang bermukim di dalam kawasan layanan CSR, terutama ring-1 perusahaan.

Diluar program beasiswa, beberapa perusahaan yang terkait pertambangan batubara juga berkontribusi di sektor pendidikan secara umum. Hasnur Riung Sinergi (HRS), Bumi Rantau Energi (NRE), Kalimantan Prima Persada (KPP) adalah nama-nama perusahaan tambang yang sering disebut masyarakat Desa Bitahan Baru sering membantu kegiatan keagamaan dan tempat ibadah dalam wilayah ring-1 perusahaan.

Berbeda dari perusahaan pertambangan batubara, data satu-satunya perusahaan perkebunan kelapa sawit yang berkontribusi dalam program pendidikan di Kabupaten Tapin adalah Hasnur, dalam bentuk SD Islam Terpadu An-Nur di Kecamatan Tapin Tengah. Namun demikian, belum ada data yang menunjukkan anak-anak sekolah di Kecamatan Candi Laras Utara, Candi Laras Selatan, dan Tapin Tengah yang mendapat beasiswa dari CSR perusahaan kelapa sawit, padahal sudah puluhan tahun perusahaan beroperasi di wilayah tersebut. Hal ini memunculkan pertanyaan: apakah terjadi perbedaan perilaku antara perusahaan

tambang dengan perusahaan kelapa sawit terhadap masyarakat sekitar?

Lalu bagaimana dengan pelayanan dari masyarakat madani di sektor pendidikan di Kabupaten Tapin? Salah satu masyarakat madani yang lekat dengan urusan pendidikan adalah organisasi Muhammadiyah. Organisasi sosial keagamaan ini telah lama berkontribusi di sektor pendidikan yang berlokasi di Kelurahan Kupang, namun kiprahnya sangat terbatas karena hanya sampai level Sekolah Menengah Pertama (SMP) Muhammadiyah. Hidayat, salah seorang warga yang dulu tinggal di sekitar SMP ini bertutur:

Saya dulu mulai sekolah lanjutan pertama pertengahan tahun 1970-an. Saya memilih bersekolah di SMP Negeri Dulang karena secara kualitas lebih bagus sekolah negeri. SMP Muhammadiyah biasanya dipilih warga masyarakat yang tidak diterima di sekolah negeri, dan sampai sekarang kedudukan SMP Muhammadiyah masih berada di bawah bayang-bayang SMP Negeri, bahkan lebih parah karena siswanya semakin sedikit. Bagi hidup segan mati tak mau.

Ketika kondisi lembaga pendidikan Muhammadiyah Tapin yang stagnan ini dikonfirmasi dengan Prof. Dr. H. Jalaluddin, M.Hum (Wakil Ketua Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Kalsel), beliau membenarkan dengan menyatakan:

Memang keberadaan lembaga pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Tapin tidak berkembang. Hal ini antara lain akibat sangat sedikitnya anggota organisasi Muhammadiyah dan rendahnya dukungan pemerintah daerah setempat. Semoga dengan kepengurusan baru dan pengembangan organisasi ke Sungai Impat diharapkan organisasi ini bisa berkembang sehingga dan berkiprah lebih banyak di Kabupaten Tapin.

Kondisi yang mirip terjadi dilingkungan pendidikan pondok pesantren di Kabupaten Tapin. Bahkan dalam suatu diskusi terfokus bersama Kepala Dinas Pendidikan dan staf terungkap bahwa *“diduga sebagian pondok pesantren masih menggunakan sistem pendidikan tradisional dan tidak memberikan ijazah formal bagi santri/santriwati yang tamat/lulus”*. Pelayanan seperti ini

turut berkontribusi atas data rata-rata lama sekolah masyarakat Kabupaten Tapin belum mencapai 9 tahun atau rata-rata tamat sekolah lanjutan pertama.

Dengan demikian, pelayanan sektor pendidikan di Kabupaten Tapin masih menjadi domain utama pemerintah. Oleh sebab itu, ditengah-tengah persepsi masyarakat yang meningkat atas pelayanan sektor pendidikan, tentu tidak menjadikan pemerintah daerah cq. Dinas Pendidikan berpuas diri. Untuk itu harapan-harapan masyarakat setidaknya dapat menjadi program bagi Pemerintah Kabupaten Tapin kedepan seperti (1) Peningkatan bantuan/beasiswa bagi siswa dari keluarga miskin dan/atau berprestasi; (2) Perbaikan fasilitas pendidikan; (3) Beasiswa pemerintah daerah untuk pendidikan di perguruan tinggi; (4) Pengembangan karir para guru; (5) Peningkatan intensif guru honorer; (6) Peningkatan kapasitas manajemen sekolah; dan (7) Peningkatan kesadaran siswa dalam bersekolah.

Semua program tersebut sangat penting dalam kerangka meningkatkan kualitas sumberdaya manusia, khususnya sektor pendidikan. Apalagi menurut BPS Kalimantan Selatan (2024), posisi angka melek huruf Kabupaten Tapin hanya 98,49 berada dibawah rata-rata Kalimantan Selatan 98,95. Selain itu, rata-rata lama sekolah Kabupaten Tapin hanya 8,05 tahun juga dibawah rata-rata Kalimantan Selatan yang mencapai 8,55 tahun.

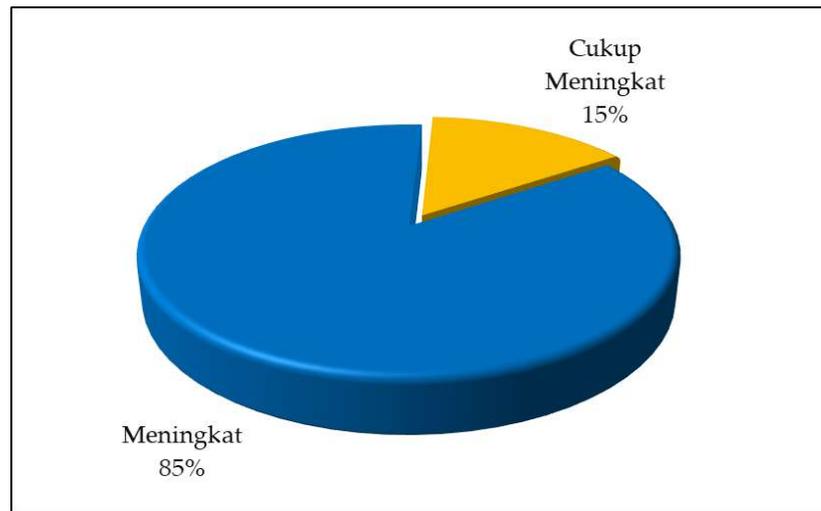
## **2. Sektor Kesehatan**

### **a. Kinerja Pelayanan Publik**

Berdasarkan data/temuan lapangan tergambar bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan sektor kesehatan meningkat sebesar 85% dan 15% menyatakan cukup meningkat. Persepsi masyarakat tersebut dilandasi oleh (1) Peningkatan dalam pengadaan obat dan vaksin; (2) Peningkatan kualitas pengelolaan pelayanan kesehatan ibu hamil, ibu bersalin, bayi

baru lahir; (3) Peningkatan pengelolaan jaminan kesehatan masyarakat; (4) Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan balita; (5) Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan umum; (6) Peningkatan sarana dan prasarana kesehatan masyarakat; dan (7) Peningkatan pelayanan di RSUD Datu Sanggul.

Gambar 5.8. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Kesehatan

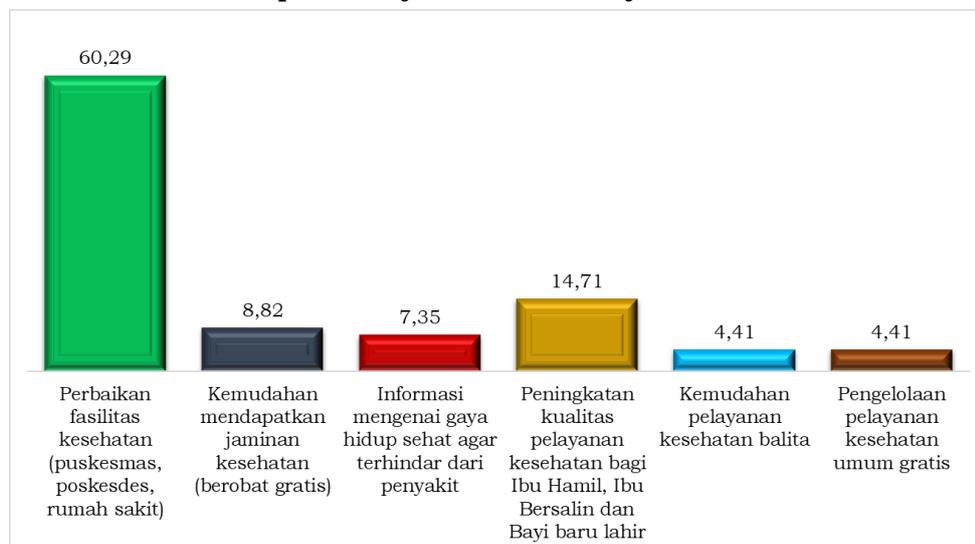


Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

### b. Harapan Masyarakat

Walaupun masyarakat merasakan peningkatan pelayanan kesehatan, namun mereka masih memiliki sejumlah harapan dalam pelayanan sektor kesehatan yang terkristal sebagai berikut:

Gambar 5.9. Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Kesehatan



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Gambar di atas mendeskripsikan sebesar 60,29% masyarakat berharap perbaikan fasilitas kesehatan (puskesmas, poskesdes, rumah sakit) dan sebesar 14,71% masyarakat menginginkan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi ibu hamil, ibu bersalin, dan bayi baru lahir. Selain itu, masyarakat juga mengharapkan kemudahan mendapatkan jaminan kesehatan (berobat gratis) sebesar 8,82% dan sebesar 7,35% berharap mendapatkan kemudahan informasi mengenai gaya hidup sehat agar terhindar dari penyakit. Selanjutnya masing-masing sebesar 4,41% masyarakat mengharapkan kemudahan pelayanan kesehatan balita dan harapan atas pengelolaan pelayanan kesehatan umum gratis.

Harapan masyarakat mendapatkan pengobatan gratis tampaknya merupakan imbas dari pengalaman pelayanan kesehatan yang diberikan pihak perusahaan terhadap warga masyarakat sekitar tambang. Endah, salah seorang warga Desa Bitahan Baru menyatakan *“salah satu program dari perusahaan tambang di desa mereka adalah memberikan pelayanan gratis bagi masyarakat setempat”*.

Meningkatnya derajat kesehatan masyarakat Kabupaten Tapin menjadi salah satu sasaran dalam meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang agamis, sehat, cerdas, berbudaya, dan berdaya saing sebagai salah satu misi pembangunan Jangka Menengah Kabupaten Tapin selama rentang waktu tahun 2018 – 2023. Sektor kesehatan sebagai urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar dirasakan masyarakat sudah meningkat. Program pemenuhan kesehatan perorangan, kapasitas sumberdaya manusia kesehatan dan pemberdayaan masyarakat dengan sasaran meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan telah berlangsung cukup baik.

Camat Candi Laras Selatan saat ditemui mengungkapkan tentang kegiatan kesehatan di wilayahnya yaitu sebagai berikut:

Terkait program Kesehatan, para tenaga Kesehatan selalu aktif turun ke masyarakat di Candi laras selatan seperti halnya pengadaan obat ataupun vaksin pasca covid kemarin, serta pengelolaan pelayanan Kesehatan ibu hamil dan juga asupan asupan untuk ibu hamil ataupun anak yang baru lahir agar mencegah stunting sudah sangat bagus di desa-desa wilayah Candi Laras Selatan (Wawancara, April 2024)

Berdasar Keputusan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional No. Kep. 10/M. PPN/HK/02/2021 tentang Penetapan Perluasan Kabupaten/Kota Lokasi Fokus Intervensi Penurunan Stunting Terintegrasi Tahun 2022 Kabupaten Tapin ditetapkan sebagai Lokus Nasional Intervensi Penurunan Stunting Terintegrasi Tahun 2022. Hal ini kemudian diperkuat oleh Keputusan Bupati Tapin No. 188.45/120/KUM/2022 tentang Penetapan Desa/Kelurahan Lokasi Fokus Pencegahan dan Penanganan Stunting serta Intervensi Gizi Spesifik dan Sensitif di Kabupaten Tapin tahun 2023.

Bukti dari kebijakan yang diturunkan melalui berbagai program di Kabupaten Tapin adalah peningkatan pelayanan bagi ibu hamil dan ibu menyusui agar terhindar dari stunting. Kualitas pengelolaan pelayanan kesehatan ibu hamil, ibu bersalin dan bayi baru lahir dirasakan oleh publik Tapin sudah meningkat dan program yang telah dilakukan pemerintah Kabupaten Tapin pada sektor kesehatan dirasakan oleh publik penerima manfaat sudah baik. Hal ini bertujuan untuk pemenuhan upaya kesehatan perorangan dan masyarakat Kabupaten Tapin.

Salah seorang petugas Puskesmas di Kecamatan Salam Babaris mengungkapkan:

Kami para tenaga kesehatan selalu berupaya aktif turun ke masyarakat juga untuk meningkatkan pengelolaan pelayanan kesehatan ibu hamil serta memberi asupan-asupan untuk ibu hamil ataupun anak yang baru lahir agar mencegah stunting yang dibagikan ke ibu ibu hamil.

Kami juga menjalin kerjasama dengan pihak sekolah khususnya SMP terkait sosialisasi sekaligus pemberian obat tambah darah buat para siswi untuk pencegahan stunting. Akan tetapi yang sering jadi kendala yaitu keterlambatan datang dan ketersediaan terkait obat-obatan (Wawancara, April 2024).

Apa yang telah dilakukan tenaga/petugas kesehatan telah mencerminkan pentingnya edukasi kesehatan, khususnya yang telah terjalin melalui kerjasama dengan sekolah menengah pertama (SMP). Intervensi program stunting sudah seharusnya dilakukan secara preventif (pencegahan hal negatif sebelum terjadi) dimulai sejak dini seperti misalnya dengan membagi obat tambah darah bagi para siswi dan asupan bergizi bagi para ibu hamil. Hanya saja kendala terjadi ketika distribusi obat-obatan dan asupan gizi masih belum tersedia (terlambat datang). Belum lagi hal ini dikaitkan dengan anggaran penanganan stunting.

Salah seorang Kepala Desa di Kecamatan Lok Paikat mengungkapkan terkait penggunaan anggaran penanganan stunting di desanya sebagai berikut:

Untuk anggaran penanganan stunting sendiri apabila pihak desa membebani 1 tahun full menggunakan dana desa maka sangat berat maka dari itu anggaran terkait stunting di Kecamatan Lok Paikat sendiri dipecah pecah, dari kecamatan selama 3 bulan lalu 3 bulan selanjutnya dari pihak puskesmas dan 3 bulan selanjutnya dari CSR perusahaan tambang yang ada disana, dan juga adanya Kerjasama dari pihak desa-desa di Kecamatan Lok Paikat dengan pihak puskesmas terkait pengecekan gula darah dan kolestrol jadi dari pihak puskesmas membawakan alatnya dan dari pihak desa hanya memberi stik-stik pengecekan gula darah dan kolestrol itu (Wawancara, April 2024)

Kerjasama penanganan stunting, terutama dari aspek anggaran sangat penting. Anggaran yang diberikan Pemerintah Daerah sering tidak cukup apalagi yang dibebankan melalui anggaran dana desa. Namun demi peningkatan derajat kesehatan masyarakat Kabupaten Tapin menjadi lebih baik, adanya program

CSR dari perusahaan yang beraktivitas di sekitaran masyarakat menjadi pendukung akan keberlanjutan pelayanan program kesehatan. Pemerintah Daerah sejatinya tidak dapat berdiri sendiri dalam memberikan pelayanan publik. Kerjasama dengan beberapa perusahaan dalam urusan tanggung jawab sosial perusahaan dapat menjadi solusi perbaikan pembangunan, termasuk pelayanan publik yang bersifat fisik (*tangible/berwujud*) seperti pembangunan sarana pelayanan kesehatan, penambahan laboratorium, pembangunan poskesdes dan lain sebagainya.

Salah satu masyarakat Kabupaten Tapin yang merasakan langsung pelayanan di RSUD Datu Sanggul mengungkapkan *“Sarana dan prasarana di Laboratorium RSUD Datu Sanggul perlu ditambah sekira urang kada tapi dirujuk ka Banjarmasin lagi. Kemudian juga penting untuk menambah Dokter Spesialis yang ada di Kabupaten Tapin”* (Wawancara, April 2024).

Begitu pula masyarakat di salah satu Desa Kecamatan Tapin Tengah yang merasakan langsung pelayanan puskesmas mengungkapkan *“Puskesmas disini jam bukanya sampai jam 11 aja kenapa kah tu, banyak urang biasanya datang di jam 11 tapi buhannya sudah bepadah tutup padahal ada ae buhan petugasnya di dalam”* (Wawancara, April 2024).

Penambahan sarana dan prasarana laboratorium di RSUD Datu Sanggul serta kejelasan jam operasional puskesmas di Kecamatan Tapin Tengah menjadi harapan publik untuk dapat ditanggulangi. Begitu pula penambahan dokter spesialis di Kabupate Tapin yang masih minim. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan masyarakat di Kabupaten Tapin.

Kondisi pelayanan sektor kesehatan di kecamatan Candi Laras Utara juga menunjukkan dinamika. Problem infrastruktur puskesmas yang belum memadai dan minimnya tenaga kesehatan yang ada, terutama di Desa Sawaja, Rawana, Kaladan dan Buas-

Buas merupakan permasalahan mendasar pelayanan di sektor kesehatan. Selain itu, aspek sosio-kultural masyarakat juga menjadi penghambat pelayanan kesehatan di daerah Kecamatan Candi Laras Utara.

Masalah stunting kemudian nikah muda menjadi masalah cukup banyak di daerah kami, mengingat tidak adanya sosialisasi, karena kurangnya tenaga medis di posyandu dan kegiatan dari pihak kecamatan atau dinas kesehatan Kabupaten Tapin untuk pola hidup sehat, kepedulian orang tua dan makanan yang tidak memenuhi gizi sehingga mengakibatkan stunting di beberapa desa di Kecamatan Candi Laras Utara termasuk yang cukup tinggi di Kabupaten Tapin (Wawancara, April 2024).

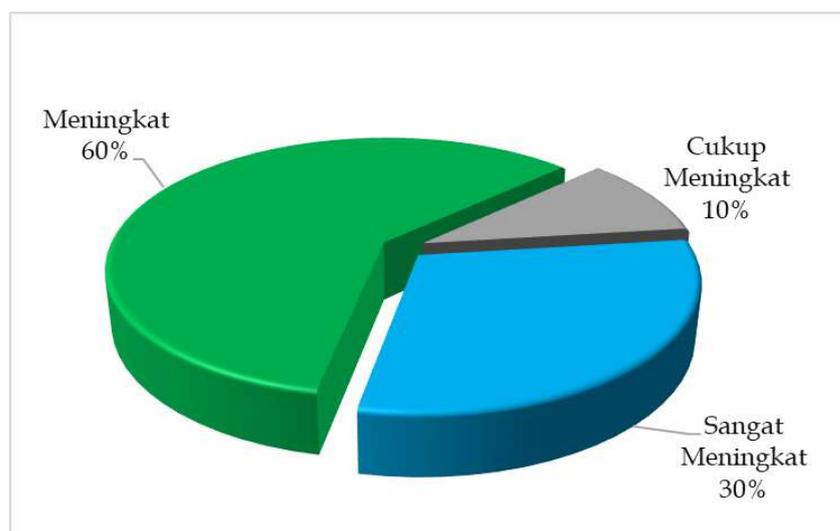
Problema pelayanan kesehatan yang terjadi di Kabupaten Tapin berdampak terhadap antara lain: (a) Balita gizi buruk 1,7% berbanding rata-rata Kalimantan Selatan (0,7%); (b) Balita gizi kurang 7,6% berbanding rata-rata Kalimantan Selatan 6,8%; (c) Angka kematian ibu 252/100.000 berbanding 145/100.000 kelahiran hidup Kalimantan Selatan; (d) Angka kematian bayi 19,4/1.000 berbanding 11,7/1.000 kelahiran hidup Kalimantan Selatan (BPS Kalimantan Selatan, 2024) dan (e) prevalensi stunting yang masih berada di posisi 14,4% (SKI, 2023), sementara target nasional tahun 2024 hanya 14%.

Oleh sebab itu, peningkatan sosialisasi/edukasi penerapan pola gaya hidup sehat serta penambahan tenaga medis sangat penting dan menjadi program prioritas kesehatan bagi Pemerintah Kabupaten Tapin, terlebih di desa-desa yang jauh dari wilayah perkotaan. Ketepatan pemberian sasaran juga perlu diperhatikan, dengan cara terus didata para penerima manfaat seperti jaminan kesehatan dan asupan bergizi bagi ibu hamil dan anak-anak.

### 3. Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

#### a. Kinerja Pelayanan Publik

Gambar 5.10. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Berdasarkan data lapangan tergambar bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan sektor pekerjaan umum dan penataan ruang meningkat sebesar 60% dan sebesar 30% menyatakan sangat meningkat serta sebesar 10% menyatakan cukup meningkat. Persepsi masyarakat terhadap peningkatan layanan sektor pekerjaan umum dan penataan ruang ini dilandasi oleh (1) Peningkatan pengelolaan sumber daya air (PDAM, jaringan air bersih); (2) peningkatan pengelolaan sistem irigasi; (3) peningkatan pembangunan jalan; dan (4) peningkatan pembangunan jembatan.

Meningkatkan kualitas infrastruktur merupakan salah satu sasaran dalam memantapkan pengelolaan infrastruktur dan lingkungan secara berkelanjutan adalah salah satu misi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kabupaten Tapin selama rentang waktu tahun 2018–2023. Pembangunan sektor pekerjaan umum dan penataan ruang sebagai urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar pada tahun 2023 dirasakan oleh masyarakat Tapin sudah meningkat. Demikian

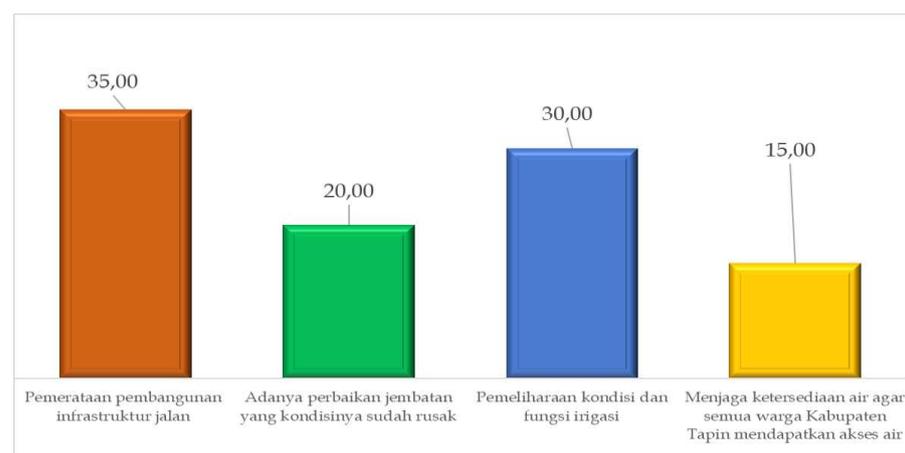
pula dengan program pengelolaan sumberdaya air (PDAM, khususnya jaringan air bersih), dan pengelolaan sistem irigasi telah dirasakan peningkatan oleh masyarakat.

Salah seorang staf Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tapin mengungkapkan; *“terkait permasalahan infrastruktur, kami terus berupaya maksimal untuk menangani aduan masyarakat yang masuk lalu kami sampaikan kepada bidang terkait untuk menindak-lanjutinya. Hal ini dilakukan demi kecepatan layanan yang diberikan sebagai tanggung jawab tugas dan pekerjaan”* (Wawancara, April 2024).

Memantapkan pengelolaan infrastruktur dan lingkungan secara berkelanjutan memberi makna perwujudan rencana tata ruang wilayah (RTRW) Kabupaten Tapin yang meliputi penanganan transportasi, irigasi, dan air bersih. Hal ini dilakukan guna menjaga kepentingan generasi mendatang dalam memanfaatkan dan memelihara lingkungan secara bijaksana dan *sustainable*.

## b. Harapan Masyarakat

Gambar 5.11. Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Walaupun masyarakat umumnya menyatakan layanan sektor PUPR meningkat, namun peningkatan tersebut belum memuaskan. Hal ini terlihat dari harapan masyarakat akan perlunya pemerataan pembangunan jalan sebesar 35%, disusul

harapan pemeliharaan kondisi dan fungsi irigasi sebesar 30%, dan sebesar 20% masyarakat berharap perbaikan jalan dan jembatan yang kondisinya sudah rusak, serta sebesar 15% berharap agar semua warga Kabupaten Tapin mendapatkan akses air bersih.

Pemerataan pembangunan jalan merupakan harapan tertinggi yang menjadi temuan dalam kajian ini. Harapan ini paling tidak menjadi indikasi bahwa masih ada daerah-daerah tertentu yang membutuhkan jalan baru agar terkoneksi dengan pusat-pusat pelayanan pendidikan, kesehatan, pasar, dan atau sentra produksi pertanian. Demikian juga dengan program pemeliharaan jalan dan rehabilitasi secara rutin sangat penting, baik jalan kabupaten maupun jalan desa. Hal ini sejalan dengan data BPS Kalimantan Selatan (2024) yang mencatat persentase panjang jalan dalam kondisi baik di Kabupaten Tapin hanya 20,25%. Untuk peningkatan pelayanan air bersih diharapkan Dinas PUPR bersinergi dengan PD PDAM Tapin karena berdasarkan data BPS Kalimantan Selatan (2024), capaian rumah tangga terhadap air minum yang layak baru 82,33%.

Pada sisi lain pengamatan lapangan menemukan sebuah bangunan baru yang belum berfungsi di Kecamatan Candi Laras Selatan. Ketika hal ini ditanyakan kepada salah seorang warga yang kebetulan ditemui, beliau menyatakan:

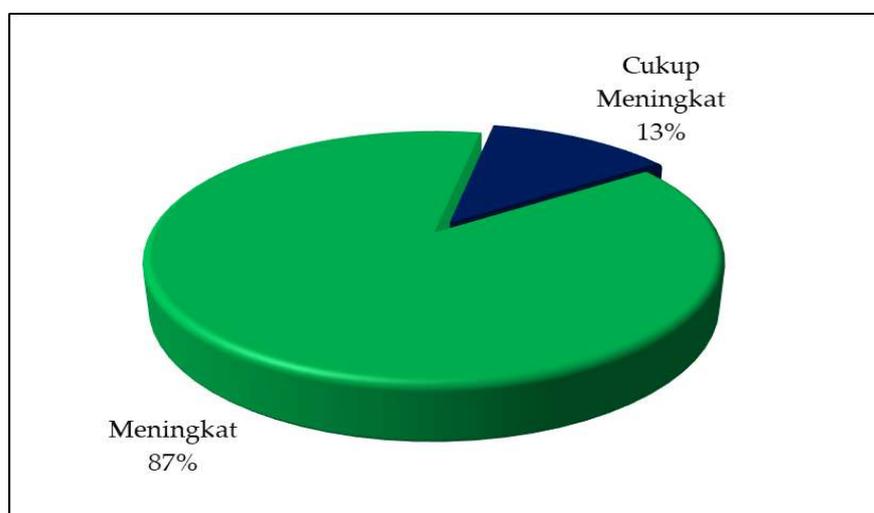
Bangunan baru yang tidak difungsikan di sekitar Puskesmas ini sepertinya pasar tradisional dan juga kantor desa yang baru. Di lokasi bangunan tersebut ada berbau hal mistis sehingga kedua tempat yang berdekatan tersebut tidak bisa dipakai, kemudian letak bangunannya yang kurang strategis misalkan pasar kecamatan yang dibuat para pedagang masih nyaman dengan tempat asal (Wawancara, April 2024).

Temuan ini belum bisa mengungkapkan sektor apa yang membangun kedua gedung tersebut. Namun karena urusan bangunan gedung merupakan salah satu tugas dan fungsi bidang Cipta Karya, diharapkan Dinas PUPR berkoordinasi dengan instansi terkait agar keberadaan kedua bangunan tersebut bermanfaat bagi pelayanan masyarakat sekitarnya.

#### 4. Sektor Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan

##### a. Kinerja Pelayanan Publik

Gambar 5.12. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

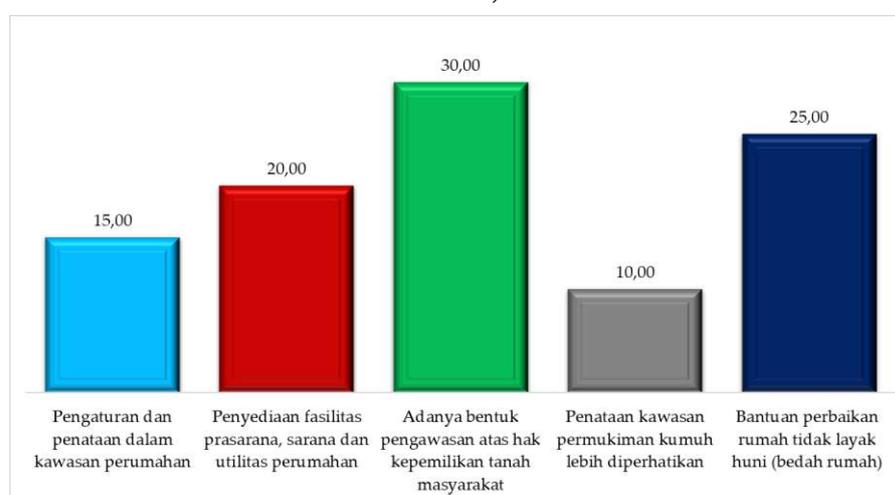
Berdasarkan data temuan lapangan tergambar bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan sektor perumahan, kawasan permukiman, dan pertanahan meningkat sebesar 87% dan 13% menyatakan cukup meningkat. Persepsi masyarakat terhadap peningkatan layanan sektor perumahan, kawasan permukiman dan pertanahan ini dilandasi oleh (1) Peningkatan pengaturan dan pengendalian kawasan permukiman kumuh; (2) Pengembangan, pengaturan, dan pengendalian perumahan umum dan rumah swadaya; (3) Peningkatan penyediaan fasilitas prasarana, sarana dan utilitas perumahan; (4) Pengendalian fasilitasi penetapan lokasi pengadaan tanah untuk kepentingan umum; dan (5) Peningkatan penyelesaian sengketa tanah.

##### b. Harapan Masyarakat

Walaupun secara umum masyarakat menyatakan layanan sektor perumahan, kawasan permukiman, dan pertanahan meningkat, namun peningkatan tersebut belum memuaskan. Hal ini terlihat dari sejumlah harapan masyarakat berupa pengawasan

atas hak kepemilikan tanah masyarakat agar tidak terjadi kasus kejahatan mafia tanah yang menyebabkan tanah masyarakat bersengketa 30%, disusul harapan peningkatan bantuan rehab/perbaikan rumah tidak layak huni (bedah rumah) sebesar 25%, peningkatan penyediaan fasilitas prasarana, sarana dan utilitas perumahan 20%, pengaturan dan penataan dalam kawasan perumahan 15%, dan harapan penataan kawasan permukiman kumuh sebesar 10%.

Gambar 5.13. Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanian



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Di Kecamatan Tapin Selatan, masalah rumah masyarakat yang berdiri di pinggir (bantaran) sungai juga masih menjadi kendala penataan bantaran sungai. Permukiman masyarakat yang berada di bantaran sungai juga menjadi kendala bagi pemerintah untuk program normalisasi dan restorasi sungai. Hal ini menyebabkan penanganan banjir menjadi tidak maksimal. Camat Tapin Selatan mengungkapkan:

Yang menjadi masalah yaitu masih banyak rumah yang dibangun dipinggir sungai sehingga untuk penanganan banjir seperti pengerukan dan juga perluasan masih terkendala hal itu. Susahnya merelokasi rumah-rumah di pinggiran bantaran sungai tersebut menyebabkan Kecamatan Tapin Selatan sering terdampak banjir. Bila masuk bulan Juli-Agustus juga selalu terkendala kekeringan air total sehingga pihak masyarakat ataupun

pihak kecamatan meminta ke pihak pemerintah daerah agar dibuatkan sumur bor yang besar agar bisa ada penyimpanan air yang bisa dialirkan rumah-rumah masyarakat, karena dalam 2 bulan itu masyarakat selalu mengalami kekurangan air bersih walaupun sesekali ada mobil tangki air bersih bantuan pemerintah, tapi itu tidak bisa mencukupi seluruh rumah masyarakat di Kecamatan Tapin Selatan yang terdampak (Wawancara, April 2024)

Pernyataan Camat Tapin Selatan di atas sejalan dengan harapan masyarakat akan pembuatan sumur bor agar ketika musim kemarau tidak dihadapkan kesulitan air bersih. *“Kadang banyu wadah kami ne karuh lawan pipanya bocor, jadi mudahan pemerintah cepat tanggap, khususnya PDAM agar memperbaiki (Wawancara, April 2024).*

Kemudahan mendapatkan akses air bersih menjadi penting dalam perwujudan memantapkan pengelolaan infrastruktur dan lingkungan secara berkelanjutan adalah salah satu misi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kabupaten Tapin 2018-2023. Meskipun secara umum masyarakat mengungkapkan adanya peningkatan layanan di sektor ini, namun masyarakat masih mengharapkan ada pelayanan yang lebih baik lagi pada sektor perumahan dan kawasan permukiman, termasuk pelayanan air bersih yang sesungguhnya merupakan tugas dan fungsi Dinas PUPR dan PDAM Kabupaten Tapin.

Selain itu, masalah rumah tidak layak huni merupakan salah satu persoalan yang belum tuntas ditangani di Kabupaten Tapin. Salah seorang staf di Kecamatan Salam Babaris menyatakan:

Untuk Kecamatan Salam Babaris, salah satu masalah utama yaitu masih banyaknya rumah tidak layak huni, walaupun ada program bedah rumah dari pemerintah tapi ketika ada program bedah rumah dari pemerintah hanya beberapa buah saja, sedangkan RTLH yang ada di kecamatan ini berjumlah ratusan (Wawancara, April 2024).

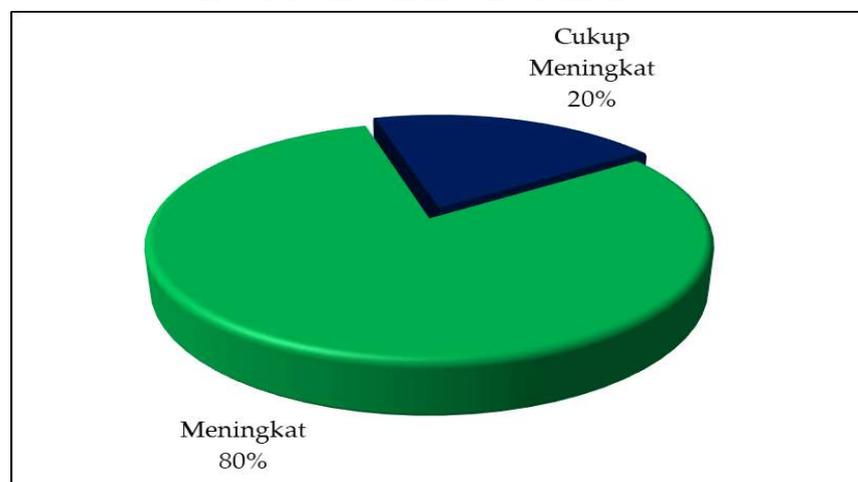
Dengan demikian, bedah rumah merupakan salah satu program yang perlu digiatkan guna meningkatkan kualitas lingkungan perumahan. Proses kerjasama perbaikan rumah tidak

layak huni (RTLH) bersama *private sector* dengan memanfaatkan tanggung jawab sosial perusahaan dapat menjadi solusi. Begitu pula dengan penambahan penerangan lampu jalan di lingkungan perumahan, fasilitas umum dan olahraga, penanganan drainase serta perbaikan jalan berlobang di kompleks perumahan penting untuk mendapat perhatian dari Pemerintah Kabupaten Tapin.

## 5. Sektor Ketertiban dan Ketenteraman

### a. Kinerja Pelayanan Publik

Gambar 5.14. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Ketertiban dan Ketenteraman

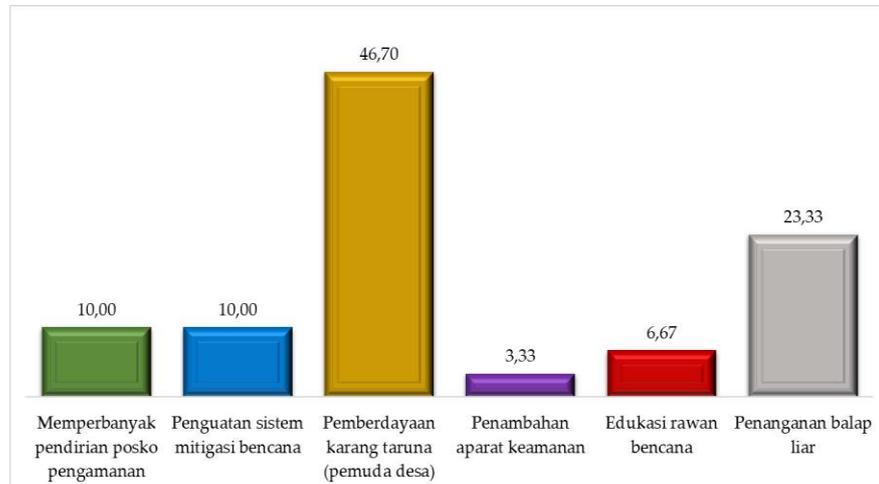


Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Data temuan lapangan menggambarkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan sektor ketertiban dan ketenteraman meningkat sebanyak 80% dan sebesar 20% menyatakan cukup meningkat. Persepsi masyarakat terhadap peningkatan layanan sektor ketertiban dan ketenteraman ini dilandasi oleh (1) peningkatan penanganan gangguan ketenteraman dan ketertiban umum; (2) peningkatan pemberdayaan perlindungan masyarakat (pelatihan linmas desa); dan (3) peningkatan akses untuk edukasi rawan bencana (sosialisasi, pelatihan dan komunikasi).

## b. Harapan Masyarakat

Gambar 5.15. Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Ketertiban dan Ketenteraman



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Data temuan lapangan menggambarkan bahwa sebanyak 46,70% masyarakat berharap peningkatan pemberdayaan karang taruna (pemuda desa). Kemudian harapan masyarakat terhadap balapan liar di jalan umum yang meresahkan dan mengganggu kenyamanan masyarakat berlalu lintas sebesar 23,33%, harapan memperbanyak pendirian posko pengamanan 10,00%, harapan penguatan sistem mitigasi bencana 10%, harapan peningkatan edukasi rawan bencana 6,67%, dan sisanya sebesar 3,33% berharap ada penambahan aparat keamanan pada titik kawasan rawan kejahatan.

Harapan masyarakat tersebut sebenarnya sejalan dengan peningkatan stabilitas ketenteraman dan ketertiban masyarakat sebagai salah satu sasaran dari misi pembangunan Jangka Menengah Kabupaten Tapin 2018–2023, yakni mengedepankan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih serta mampu menciptakan iklim pelayanan publik yang maksimal (*good and clean government*). Pelayanan sektor ketertiban dan keamanan sebagai urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan

pelayanan dasar selama tahun 2023 dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Tapin sudah meningkat. Dalam hal ini, Camat Candi Laras Selatan mengungkapkan:

Guna mewujudkan ketertiban dan ketenteraman teah dilakukan program pemberdayaan dan perlindungan masyarakat melalui pelatihan linmas desa yang diikuti 100 orang lebih. Mereka dilatih langsung oleh pihak satpol PP dan juga aparat terkait, bagi linmas yang ikut mereka semua dapat pakaian baru linmas desa dan program itu dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Tapin (Wawancara, April 2024)

Upaya perlindungan masyarakat di Kabupaten Tapin sudah dilakukan dengan peningkatan kapasitas linmas desa. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan deteksi dini dan cegah dini atas gangguan ketentraman dilingkungan masyarakat. Tindakan ini juga dilakukan dalam rangka tindakan preventif sehingga seluruh gangguan keamanan maupun ketertiban dapat terdeteksi sejak dini. Begitu pula dengan upaya penegakan peraturan daerah.

Untuk mewujudkan ketertiban dan ketenteraman, pihak Dinas bekerjasama dengan pihak Kecamatan Lok Paikat dan desa-desa mengadakan pelatihan linmas. Pelatihan linmas ini terkait perundang-undangan karena tahun lalu ada permasalahan kebakaran hutan dan lingkungan (karhutla). Selain itu para linmas ini diberi pelatihan beladiri ringan guna menangani massa atau permasalahan-permasalahan yang ada di masyarakat yang mencakup tugas linmas tersebut (Wawancara, April 2024).

Dalam konteks penegakan peraturan daerah, Pemerintah Kabupaten Tapin melalui instansi terkait telah menjalin kerjasama dengan pemerintahan desa. Hal ini dilakukan agar terjadi efektivitas dalam penegakan peraturan perundangan, dimana seringkali masyarakat belum mengetahui secara jelas tentang peraturan daerah yang harus ditaati maupun yang sudah diimplementasikan. Begitu pula terkait edukasi tentang rawan bencana, penting sekali dilakukan agar masyarakat dapat bersiap siaga menghadapi bencana, khususnya bencana alam seperti

banjir dan kebakaran (rumah dan atau hutan) yang sering terjadi secara tiba-tiba. Salah satu fenomena yang sering terjadi dan membutuhkan antisipasi dini adalah kebakaran hutan di rawa.

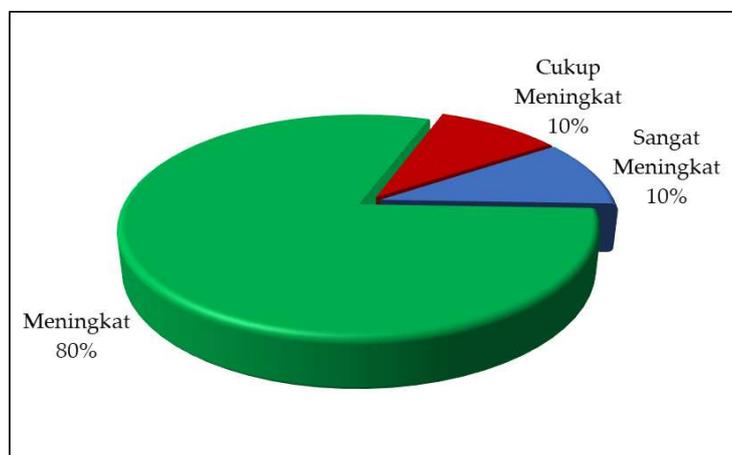
Harapan masyarakat lainnya adalah pelibatan pemuda (karang taruna) dalam penanganan ketertiban dan keamanan. Hal ini penting diperhatikan Pemerintah Kabupaten Tapin guna meningkatkan keamanan daerah, seperti yang dituturkan warga masyarakat sekitar jalan Margasari–Marabahan sebagai berikut: *“Daerah jalur margasari menuju marabahan luas jalannya, sering menjadi arena balapan liar bagi anak-anak. Mudahah pemerintah dapat mengatasi”* (Wawancara, April 2024).

Meningkatkan ketenteraman dan ketertiban masyarakat Kabupaten Tapin merupakan kerja bersama yang harus terintegrasi pada setiap level pemerintahan dengan pelibatan masyarakat sebagai aktor utama. Hal ini penting dilakukan agar terjadi proses penanganan ketertiban dan keamanan deliberatif sehingga proses partisipasi aktif masyarakat terus meningkat berpadu dengan pelayanan publik dari Pemerintah Kabupaten Tapin.

## 6. Sektor Kesatuan Bangsa dan Politik

### a. Kinerja Pelayanan Publik

Gambar 5.16. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Kesatuan Bangsa dan Politik

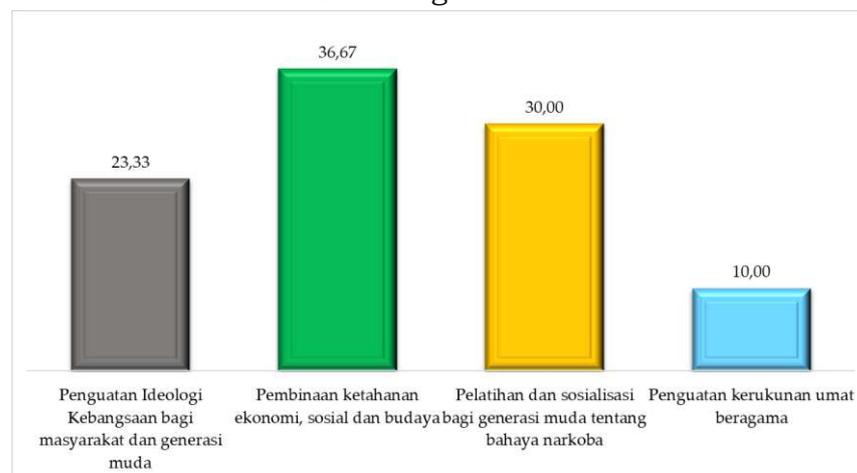


Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Data temuan lapangan menggambarkan persepsi masyarakat terhadap layanan sektor kesatuan bangsa dan politik meningkat sebesar 80%, sebesar 10% menyatakan sangat meningkat, dan sebesar 10% menyatakan cukup meingkat. Persepsi masyarakat terhadap peningkatan layanan sektor kesatuan bangsa dan politik ini dilandasi oleh (1) Peningkatan penguatan ideologi masyarakat dan ormas (sosialisasi peraturan daerah dan ideologi kebangsaan); (2) Peningkatan pembinaan dan pengembangan ketahanan ekonomi, sosial, dan budaya bagi masyarakat; (3) Peningkatan penyuluhan pencegahan, pemberantasan, penyalah-gunaan dan peredaran gelap narkoba bagi masyarakat; dan (4) Peningkatan kerukunan umat beragama, khususnya menghadapi pemilu.

### b. Harapan Masyarakat

Gambar 5.17. Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Kesatuan Bangsa dan Politik



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Data di atas menggambarkan harapan masyarakat perlunya pembinaan ketahanan ekonomi, sosial, dan budaya sebanyak 36,67%. Harapan lainnya adalah pelatihan dan sosialisasi bagi generasi muda tentang bahaya narkoba sebesar 30% dan sebesar 23,33% masyarakat berharap penguatan ideologi kebangsaan bagi masyarakat dan generasi muda. Kemudian masyarakat juga berharap penguatan kerukunan umat beragama 15%.

Peningkatan stabilitas ketenteraman dan ketertiban adalah salah satu sasaran dalam meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang agamis, sehat, cerdas, berbudaya dan berdaya saing sebagai salah satu misi pembangunan Jangka Menengah Kabupaten Tapin selama rentang waktu tahun 2018–2023. Pelayanan sektor kesatuan bangsa dan politik sebagai urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar dirasakan masyarakat Kabupaten Tapin sudah meningkat.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tapin pada tahun 2023 telah melakukan berbagai kegiatan dalam rangka penguatan ideologi pancasila dan karakter kebangsaan di Kabupaten Tapin, diantaranya adalah:

1. Sosialisasi peraturan perundang-undangan dan pembinaan organisasi masyarakat (ormas) yang diadakan di gedung Triguna Rantau;
2. Pembinaan dan pengembangan ketahanan ekonomi, sosial dan budaya melalui sosialisasi dan penyuluhan pencegahan, pemberantasan, penyalah-gunaan dan peredaran narkoba (P4GN) dengan melibatkan tokoh masyarakat di Desa Gunung Batu Kecamatan Binuang;
3. Sosialisasi dan penyuluhan pencegahan, pemberantasan, penyalah-gunaan dan peredaran narkoba (P4GN) dengan peserta menyasar kalangan muda yaitu perwakilan siswa dan siswi tingkat SMA/MA dan SMK di Kabupaten Tapin;
4. Sosialisasi terhadap Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB) di Desa Padang Sari Kecamatan Binuang untuk pembinaan umat beragama dalam menghadapi pemilu tahun 2024. Dalam konteks ini, Kepala Desa Padang Sari mengungkapkan “*sektor kesbangpol merupakan kegiatan pada ormas di Kecamatan Binuang di Desa Padang Sari untuk forum kerukunan umat beragama dan ada juga kegiatan pelatihan linmas untuk ketenteraman desa pada saat pemilu*” (Wawancara, April 2024)

Desa Padang Sari merupakan Desa Sadar Kerukunan. Penduduk Desa Padang Sari Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin didominasi oleh masyarakat pemeluk agama Islam sebesar 60% dan pemeluk agama Kristen/Protestan sebesar 40%. Dalam menghadapi Pemilu yang telah lalu, masyarakat Desa Padang Sari tetap rukun dan bersatu, meskipun penduduknya memiliki kepercayaan yang berbeda dibanding desa-desa lain di Kabupaten Tapin. Menghargai perbedaan adalah pondasi utama bagi masyarakat Desa Padang Sari, khususnya dalam penguatan ideologi nilai-nilai Pancasila dan karakter kebangsaan. *“Mereka mampu menghargai perbedaan agama dengan saling menghormati dan mendukung satu sama lain. Diskusi yang diadakan selama sosialisasi memberikan pengalaman lebih baik tentang pentingnya keberagaman dan kontribusi setiap individu dalam proses demokrasi (Kesbangpol Tapin, 2024).*

Kondisi demikian menjadi modal dalam mewujudkan Visi pembangunan Kabupaten Tapin yaitu Bersama Mewujudkan Tapin Maju, Sejahtera, dan Agamis. Seluruh komponen masyarakat (tidak hanya pemerintah) bersama-sama dan saling menguatkan sebagai sebuah kesatuan bangsa yang kokoh dan sinergis. Pembangunan yang dilaksanakan melalui penguatan ideologi kebangsaan sejatinya bermakna untuk menciptakan masyarakat Tapin yang sempurna tidak hanya pada aspek fisik, tetapi juga yang bersifat non fisik (batin) dari segi pengembangan potensi intelektual, rohaniah, akal sehat dan fitrah.

## **7. Sektor Sosial**

Meningkatkan peran potensi sumber kesejahteraan sosial dalam melayani penyandang masalah kesejahteraan sosial masyarakat Kabupaten Tapin merupakan salah satu sasaran peningkatan kualitas sumberdaya manusia yang agamis, sehat, cerdas, berbudaya, dan berdaya saing sebagai salah satu misi

pembangunan Jangka Menengah Kabupaten Tapin 2018–2023. Layanan sektor sosial sebagai urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar dirasakan masyarakat sudah meningkat.

Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kabupaten Tapin saat ditemui mengungkapkan *“setiap gelandangan, anak terlantar dan ODGJ kami inventarisir di setiap Desa di Kabupaten Tapin. Ketika kami menerima data akan kami seleksi yang mana yang paling sakit untuk kami masukkan ke Panti Sosial yang ada di Kota Banjarbaru”* (Wawancara, April 2024).

Melalui pelayanan rehabilitasi sosial yang menjadi tugas dan fungsi Dinas Sosial Kabupaten Tapin, para gelandangan, anak terlantar serta orang dalam gangguan jiwa (ODGJ) diberikan pelatihan kemampuan dan kompetensi untuk berwirausaha melalui program rehabilitasi di panti. Tujuannya agar dapat bekerja dan kembali beraktivitas ditengah-tengah masyarakat, setelah keluar dari proses rehabilitasi,

Setelah melaksanakan program pelayanan rehabilitasi sosial, Dinas Sosial selalu melakukan evaluasi dan pengawasan. *“Banyak alumni kami khususnya anak terlantar yang sudah bekerja menjadi tata rias, barber, bengkel dan lain-lain yang mendapat keahlian sehingga tidak menjadi anak terlantar lagi”* (Kabid Rehabilitasi Sosial, 2024).

Kegiatan pemeliharaan dan penjangkauan anak terlantar di Kabupaten Tapin terlihat membuahkan hasil ketika mereka dapat kembali ketengah masyarakat dan mendapatkan pekerjaan yang layak guna memenuhi kebutuhan hidup. Begitu pula untuk penanganan penyandang disabilitas. Para difabel yang dibantu diprioritaskan yang paling membutuhkan, yakni mereka yang berada di tingkat penghasilan menengah kebawah. Kepada mereka diberikan bantuan kursi roda, tongkat dan pembinaan dari pendamping sesuai minat dan bakat masing-masing.

Kendala yang sering kami hadapi adalah anggaran, ketika banyak para gelandangan dan fakir miskin sehingga hanya dapat mengcover sebagian saja. Saat ini pun kami melayani pendaftaran bagi wanita (janda) karena ada pantinya juga di Banjarbaru. Biasanya yang mendaftar itu lebih dari standar yang kami tentukan, yaitu 20 orang. Namun diseleksi juga oleh pihak panti (Kabid Rehabilitasi Sosial, 2024).

Dalam memberikan pelayanan, pihak Dinas Sosial seringkali terkendala anggaran. Permasalahan anggaran sering menjadi kendala ketika proses bantuan seperti pengadaan alat bagi penyandang difabel dan bantuan sosial lainnya, sehingga hanya dapat memenuhi sebagian kecil masyarakat.

Kolaborasi dan kerjasama antar instansi, sampai ketinggian pemerintahan desa sangat penting dalam menangani penyandang disabilitas, anak terlantar, fakir miskin, gelandangan dan ODGJ. Dalam penanganan ODGJ misalnya, salah satu warga masyarakat mengungkapkan:

Di Desa Masta banyak masyarakat yang mengeluhkan penanganan ODGJ karena di Kecamatan Bakarangan banyak ODGJ yang disebabkan oleh obat-obat terlarang. Mereka berkeliaran sampai ke Desa Masta sehingga perlu perhatian pemerintah untuk dapat merehabilitasi mereka agar tidak mengganggu warga sekitar dan masyarakat luar yang mau berziarah ke Desa Gadung (Wawancara, April 2024).

Inventarisir data sampai di tingkat desa penting untuk terus dilakukan guna menangani ODGJ. Pemerintah Kabupaten Tapin tentu tidak dapat bekerja sendiri, kecuali dengan menghadirkan partisipasi aktif pemerintah desa bersama warga masyarakatnya. Hal ini penting untuk diperhatikan Pemerintah Kabupaten Tapin dalam rangka meningkatkan kualitas sumberdaya manusia.

Demikian juga ketika terjadi bencana, “*Dinas Sosial memberi pelayanan sosial melalui para tagana untuk membantu ketika terjadi bencana seperti banjir dan/atau kebakaran. Walaupun sebenarnya masalah ini menjadi kewenangan BPBD, kami juga*

*terlibat membantu pelayanan, khususnya pasca bencana” (Kabid Rehabilitasi Sosial, 2024).*

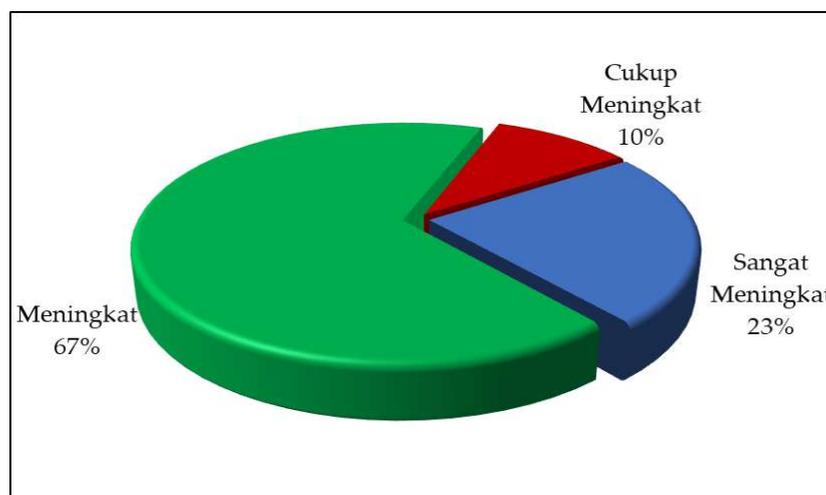
Dengan demikian, peran Dinas Sosial sesungguhnya sangat penting karena ia berurusan dengan berbagai masalah sosial, termasuk ketika terjadi bencana alam.

## 8. Sektor Tenaga Kerja

### a. Kinerja Pelayanan Publik

Data temuan lapangan menggambarkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan sektor tenaga kerja umumnya meningkat sebanyak 67%, sangat meningkat 23%, dan 10% masyarakat menyatakan cukup meningkat. Persepsi masyarakat terhadap peningkatan layanan sektor tenaga kerja ini dilandasi oleh (1) Peningkatan/perluasan kesempatan kerja (bantuan usaha dan pelatihan usaha peternakan ayam broiler); (2) Peningkatan pengelolaan informasi pasar kerja (sosialisasi kegiatan magang ke Jepang untuk pelajar); (3) Peningkatan pelayanan informasi dan penyediaan pasar kerja secara online (pelayanan pembuatan kartu pencari kerja ak-1); dan (4) Perlindungan, pemberdayaan dan layanan terpadu pekerja migran.

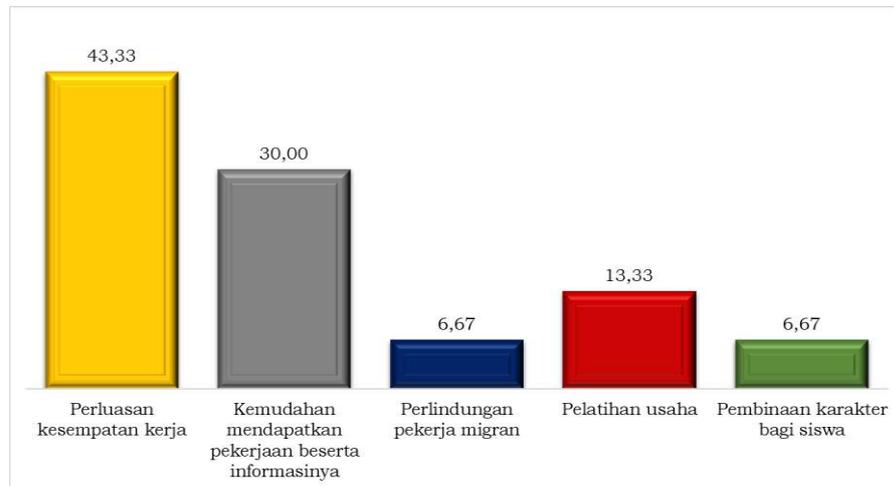
Gambar 5.18. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Tenaga Kerja



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

## b. Harapan Masyarakat

Gambar 5.19. Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Tenaga Kerja



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Walaupun persepsi masyarakat terhadap pelayanan sektor tenaga kerja di Kabupaten Tapin umumnya meningkat, namun sebesar 43,33% masyarakat masih mengharapkan peningkatan/ perluasan kesempatan kerja. Harapan masyarakat berikutnya adalah kemudahan mendapatkan pekerjaan beserta informasinya sebesar 30% dan harapan masyarakat agar ada program pelatihan kewirausahaan dan keterampilan bagi masyarakat yang belum mendapatkan pekerjaan sebesar 13,33%. Harapan lainnya adalah perlindungan pekerja migran sebanyak 6,67% dan peningkatan pembinaan karakter bagi siswa sebanyak 6,67%.

Tingginya harapan masyarakat untuk mendapatkan fasilitasi pemerintah guna mendapatkan pekerjaan dapat dipahami karena berdasarkan data Dinas Tenaga Kerja Provinsi Kalimantan Selatan (2024), terdaftar 1.776 orang pencari kerja di Kabupaten Tapin. Data tersebut mengindikasikan sulitnya mencari pekerjaan di Kabupaten Tapin, padahal di daerah ini banyak beroperasi perusahaan tambang batubara dan perkebunan kelapa sawit. Dapat diduga, jumlah pencari kerja sesungguhnya jauh lebih

banyak dari yang terdaftar di Dinas Tenaga Kerja apabila turut dihitung mereka yang tidak mendaftar dan mereka yang setengah menganggur. Faktor utama kesulitan mencari pekerjaan ini diduga berkait erat dengan tingkat pendidikan masyarakat yang umumnya rendah, yakni rata-rata lama sekolah 8 tahun atau setara dengan kelas II Sekolah Lanjutan Pertama.

## 9. Sektor Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

### a. Kinerja Pelayanan Publik

Gambar 5.20. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

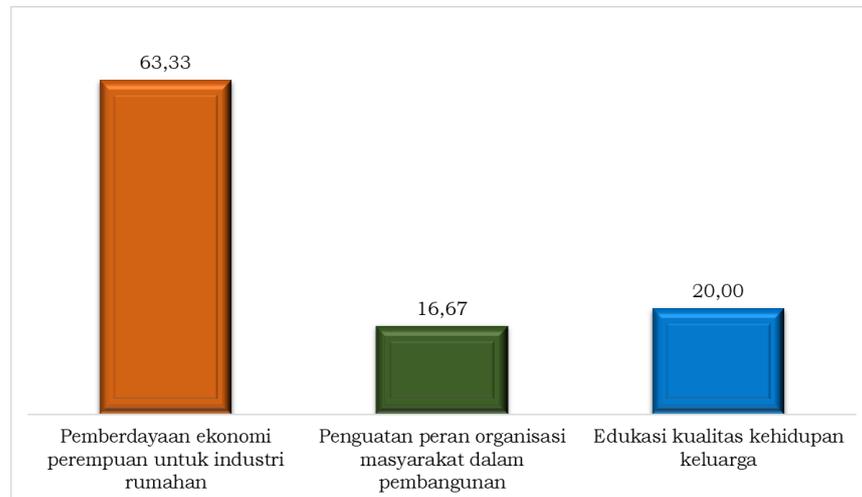


Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Data di atas mendeskripsikan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan sektor pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak meningkat sebesar 50% dan sebesar 50% menyatakan cukup meningkat. Persepsi masyarakat yang meningkat tersebut dilandasi oleh (1) Peningkatan pemberdayaan perempuan dalam pembangunan; (2) Peningkatan peran perempuan dalam bidang politik, hukum, sosial, dan ekonomi; (3) Peningkatan pengembangan kegiatan masyarakat untuk kualitas keluarga; dan (5) Optimalisasi kegiatan peningkatan kualitas keluarga, khususnya perempuan.

## b. Harapan Masyarakat

Gambar 5.21. Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Walaupun persepsi masyarakat terhadap pelayanan sektor Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Kabupaten Tapin meningkat, namun sebesar 63,33% masyarakat berharap ada program pemberdayaan ekonomi perempuan untuk industri rumahan, disusul harapan adanya edukasi kualitas kehidupan keluarga sebesar 20%, dan sebesar 16,67% berharap penguatan peran organisasi masyarakat dalam pembangunan.

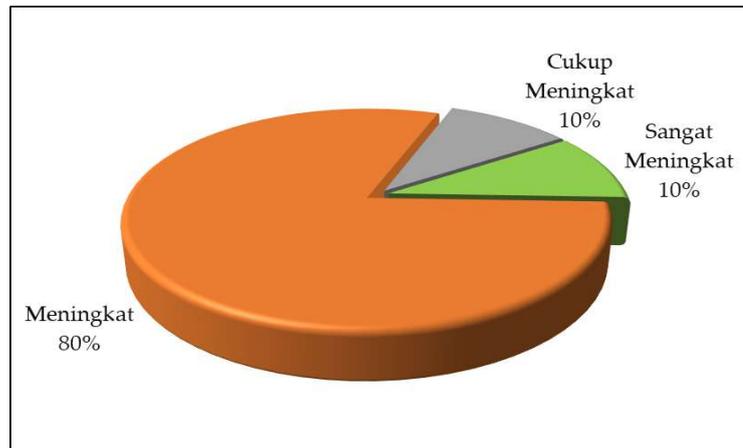
## 10. Sektor Ketahanan Pangan

### a. Kinerja Pelayanan Publik

Berdasarkan data lapangan tergambar bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan sektor Ketahanan Pangan meningkat 80%, cukup meningkat 10%, dan sangat meningkat 10%. Persepsi masyarakat ini dilandasi oleh (1) Peningkatan penyediaan pangan berbasis sumberdaya lokal; (2) Peningkatan dalam pelatihan pengolahan pangan lokal; (3) Penyuluhan pangan beragam, bergizi, seimbang dan aman sudah sering dilakukan dan mengalami peningkatan; (4) Pelaksanaan lomba festival pangan

lokal efektif dilakukan untuk ketahanan pangan sumberdaya lokal; dan (5) Harga pangan pokok yang stabil.

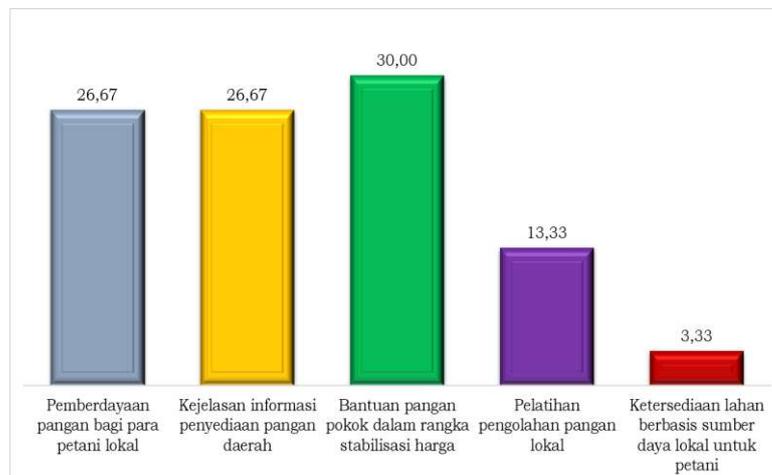
Gambar 5.22. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Ketahanan Pangan



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

### b. Harapan Masyarakat

Gambar 5.23. Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Ketahanan Pangan



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

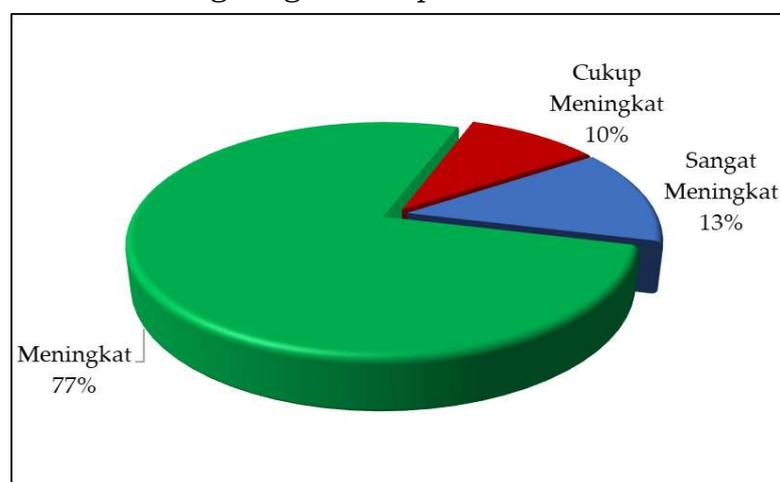
Walaupun masyarakat mempersepsi terjadi peningkatan pelayanan sektor Ketahanan Pangan, namun bukan berarti mereka puas. Hal ini tercermin dari sejumlah harapan masyarakat atas sektor ketahanan pangan berupa peningkatan bantuan pangan pokok dalam rangka stabilisasi harga (30%), peningkatan pemberdayaan pangan bagi para petani lokal sebesar 26,67%,

kejelasan informasi penyediaan pangan daerah sebesar 26,67%, pelatihan dan keterampilan pengolahan pangan lokal sebesar 13,33%, dan ketersediaan lahan berbasis sumber daya lokal untuk petani sebesar 3,33%.

## 11. Sektor Lingkungan Hidup

### a. Kinerja Pelayanan Publik

Gambar 5.24. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Lingkungan Hidup



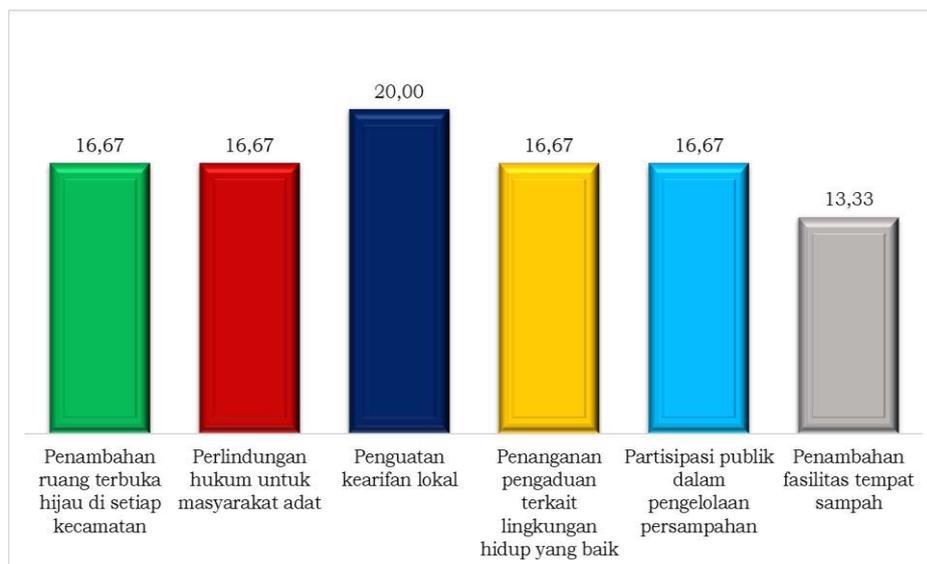
Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Data di atas mendeskripsikan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan sektor Lingkungan Hidup meningkat sebesar 77%, sebesar 13% menyatakan sangat meningkat, dan sebesar 10% menyatakan cukup meningkat. Persepsi masyarakat yang positif terhadap pelayanan sektor lingkungan hidup ini dilandasi oleh (1) Peningkatan kualitas pengelolaan ruang terbuka hijau; (2) Pengakuan atas keberadaan hukum masyarakat adat dan kearifan lokal (pengetahuan tradisional); (3) Penanganan pengaduan masyarakat atas lingkungan hidup yang meningkat dan ditangani dengan baik; dan (4) Peningkatan pengelolaan sampah untuk kebersihan kota dan desa.

## b. Harapan Masyarakat

Berdasarkan data lapangan ditemukan sejumlah harapan masyarakat di sektor Lingkungan Hidup di Kabupaten Tapin, yakni penguatan kearifan lokal (20%), peningkatan penanganan pengaduan terkait lingkungan hidup (16,67%); peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan persampahan (16,67%); peningkatan perlindungan hukum untuk masyarakat adat (16,67%); penambahan ruang terbuka hijau di setiap kecamatan (16,67%), dan 13,33% berharap penambahan fasilitas tempat sampah.

Gambar 5.25. Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Lingkungan Hidup



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Beberapa harapan masyarakat tersebut sejalan dengan data BPS Kalimantan Selatan (2024) yang menunjukkan Indeks Kualitas Lingkungan (IKLH) Kabupaten Tapin hanya 65,95%, sehingga perlu peningkatan ketaatan perusahaan sesuai izin lingkungan dan penambahan Ruang Terbuka Hijau (RTH) pada setiap kecamatan. Demikian pula halnya dengan masalah sampah yang hanya terkelola 74,16%, sehingga perlu penambahan fasilitas pengelolaan sampah dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan sampah.

## 12. Sektor Kependudukan dan Catatan Sipil

### a. Kinerja Pelayanan Publik

Gambar 5.26. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Kependudukan dan Catatan Sipil



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

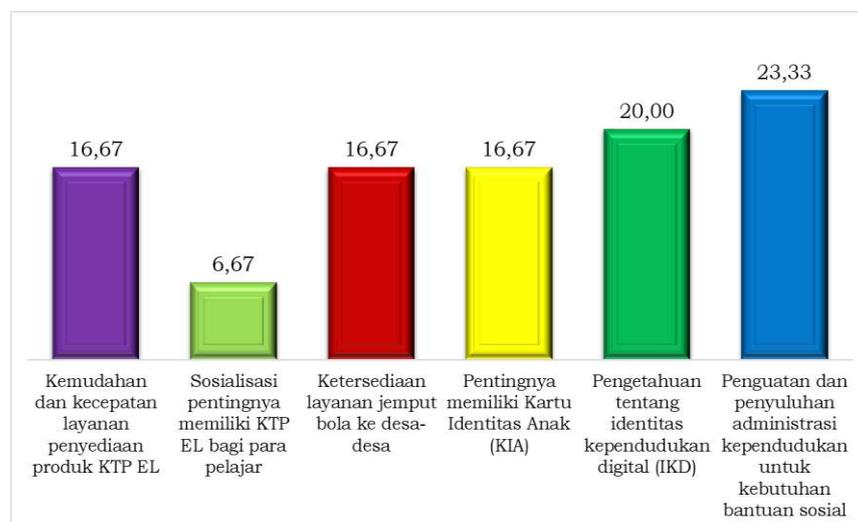
Berdasarkan data di atas tergambar bahwa semua responden sebagai representasi masyarakat Kabupaten Tapin mempersepsi layanan sektor Kependudukan dan Catatan Sipil meningkat. Persepsi masyarakat tersebut dilandasi oleh (1) Peningkatan pelayanan program pendaftaran penduduk (perekaman KTP EL Jemput Bola); (2) Peningkatan penataan program pendaftaran penduduk (kejelasan dan akurasi data kependudukan); (3) Peningkatan pelayanan pencatatan sipil (kecepatan layanan akta kelahiran dan biaya); (4) Peningkatan pemanfaatan data kependudukan (penyajian database kependudukan); dan (5) Pembinaan dan pengawasan pengelolaan informasi administrasi kependudukan di desa.

### b. Harapan Masyarakat

Walaupun seluruh masyarakat merasakan peningkatan layanan sektor Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Tapin, namun sebesar 23,33% masyarakat masih berharap adanya penguatan dan penyuluhan administrasi kependudukan untuk kebutuhan bantuan sosial dan sebesar 20% masyarakat

berhadap adanya sosialisasi mengenai Identitas Kependudukan Digital (IKD). Selain itu, 16,67% masyarakat mengharapkan kemudahan dan kecepatan layanan penyediaan produk KTP EL, 16,67% mengharapkan ketersediaan layanan jemput bola ke desa-desa, 16,67% beranggapan pentingnya memiliki kartu identitas anak (KIA), dan 6,67% berharap adanya sosialisasi pentingnya memiliki KTP-EL bagi pelajar.

Gambar 5.27. Harapan Masyarakat terhadap Layanan Sektor Kependudukan dan Catatan Sipil



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Beberapa harapan masyarakat tersebut sejalan dengan data BPS Kalimantan Selatan (2024) yang menunjukkan anak usia 0-17 tahun yang telah memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) baru 79,48%, sehingga relevan dengan anggapan masyarakat akan pentingnya KIA. Demikian pula dengan harapan masyarakat mendapatkan kemudahan dan kecepatan layanan produk KTP EL, karena sampai saat ini perekaman KTP elektronik masih belum optimal, terutama bagi masyarakat yang bermukim di pedesaan.

### 13. Sektor Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

#### a. Kinerja Pelayanan Publik

Gambar 5.28. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Pemberdayaan Masyarakat dan Desa



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

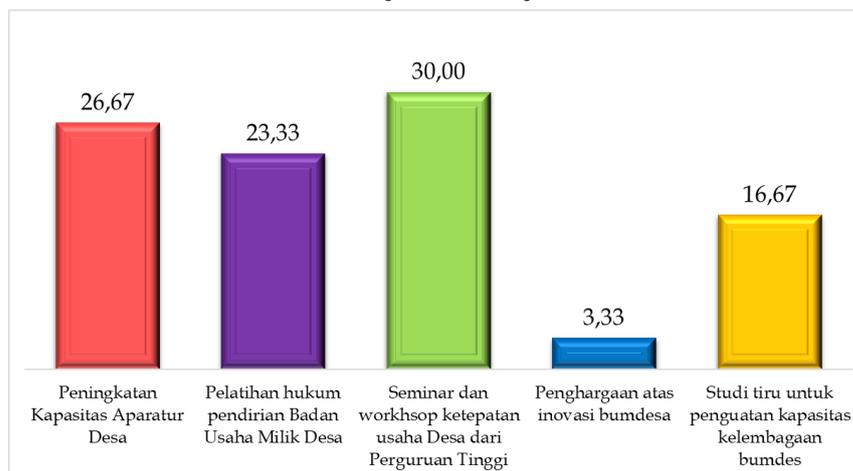
Berdasarkan data lapangan tergambar bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan sektor pemberdayaan masyarakat dan desa seluruhnya meningkat. Persepsi atas peningkatan tersebut dilandasi oleh (1) Peningkatan kapasitas anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD); (2) Peningkatan pemberdayaan badan usaha milik desa; (3) Peningkatan pemetaan produk unggulan untuk kemajuan desa; (4) Peningkatan fasilitasi legalitas Badan Hukum Bumdesa; (5) Peningkatan pembinaan terpadu untuk Bumdesa; dan (6) Peningkatan fasilitasi pemerintah desa dalam pemanfaatan teknologi tepat guna.

#### b. Harapan Masyarakat

Walaupun persepsi seluruh responden sebagai representase masyarakat meningkat terhadap pelayanan sektor Pemberdayaan Masyarakat dan Desa meningkat, namun mereka belum puas. Hal ini terlihat dari sejumlah harapan mereka berupa keinginan mengikuti seminar/workshsop usaha desa dengan menghadirkan narasumber dari Perguruan Tinggi sebanyak 30%, sebanyak 26,67% berharap peningkatan kapasitas aparatur desa, 23,33%

berharap diadakan kegiatan pelatihan hukum pendirian Bumdes, 16,67% berharap diadakan studi tiru untuk penguatan kapasitas kelembagaan Bumdes, 3,33% berharap diberikan penghargaan atas inovasi Bumdes.

Gambar 5.29 Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Pemberdayaan Masyarakat dan Desa



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

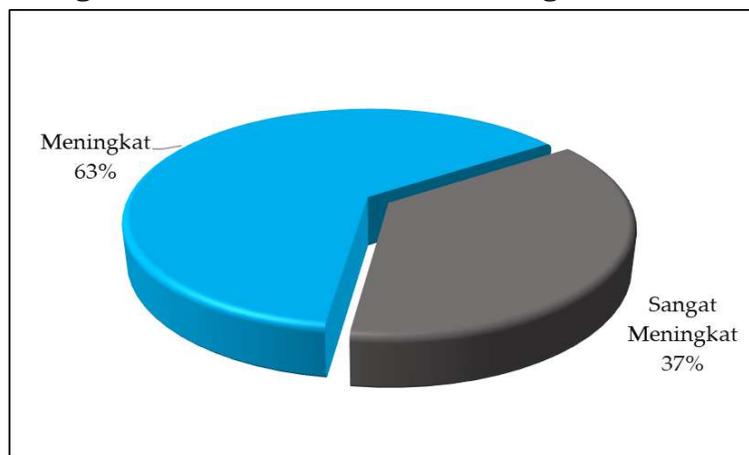
Munculnya sejumlah harapan masyarakat atas pelayanan sektor Pemberdayaan Masyarakat dan Desa karena mereka menghendaki desanya semakin berkembang menjadi desa mandiri. Dengan demikian, tujuan akhir dari harapan masyarakat adalah percepatan kemajuan menjadi desa mandiri, yang sampai saat ini jumlahnya baru mencapai 9,52% di Kabupaten Tapin.

## 14. Sektor Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

### a. Kinerja Pelayanan Publik

Data lapangan menggambarkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan sektor Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (KB) meningkat sebesar 63% dan sebanyak 37% menyatakan sangat meningkat. Persepsi tersebut dilandasi oleh (1) Peningkatan pembinaan atas peserta KB; (2) Perbaikan distribusi obat dan alat kontrasepsi; (3) Ketersediaan sarana penunjang pelayanan KB (Balai Penyuluh KB); dan (4) Peningkatan pembinaan pelayanan KB.

Gambar 5.30. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

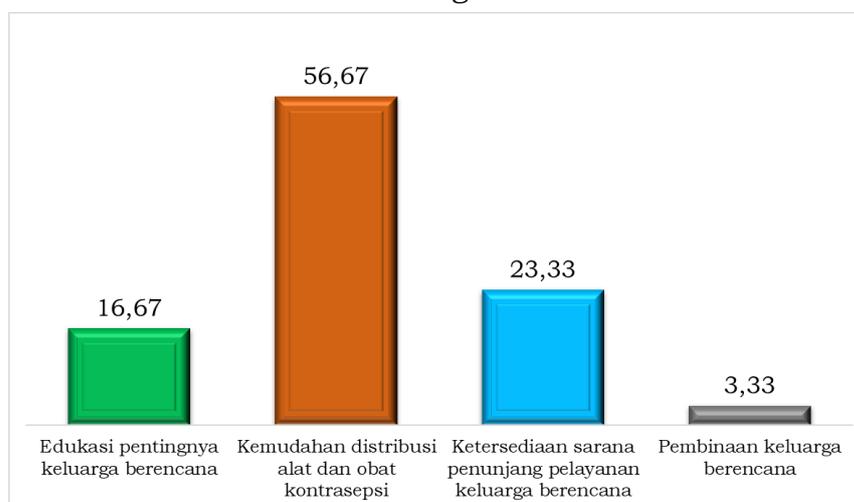


Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

### b. Harapan Masyarakat

Persepsi masyarakat Kabupaten Tapin yang meningkat dan sangat meningkat terhadap layanan Pengendalian Penduduk dan KB, namun mereka tetap berharap lebih baik lagi distribusi obat dan alat kontrasepsi (56,67%) dan 23,33% berhadapan penambahan ketersediaan sarana penunjang pelayanan KB. Harapan lainnya adalah agar diadakan kegiatan-kegiatan yang bersifat edukatif bagi masyarakat tentang betapa pentingnya program KB (16,67%) dan peningkatan pembinaan keluarga peserta KB 3,33%.

Gambar 5.31. Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana



Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Adanya harapan masyarakat agar distribusi obat dan alat kontrasepsi serta penunjang pelayanan KB lebih ditingkatkan sejalan dengan data penggunaan alat kontrasepsi modern bagi pasangan usia subur yang baru mencapai 79,28% (BPS Kalsel, 2024). Artinya masih banyak pasangan usia subur di Kabupaten Tapin yang membutuhkan pelayanan dari Dinas Pengendalian Penduduk dan KB, baik dalam hal penggunaan kontrasepsi modern maupun untuk menuju kehidupan yang sejahtera.

## 15. Sektor Perhubungan

### a. Kinerja Pelayanan Publik

Deskripsi persepsi masyarakat terhadap layanan sektor perhubungan meningkat 73%, sangat meningkat 14%, dan cukup meningkat 13%. Persepsi masyarakat yang positif terhadap peningkatan layanan sektor perhubungan dilandasi oleh (1) Peningkatan kualitas pelayanan penyediaan perlengkapan jalan (ketersediaan warning light, marka jalan dan penerangan); (2) Rehabilitasi dan pemeliharaan prasarana jalan; dan (3) Penerbitan izin penyelenggaraan dan fasilitas parkir.

Gambar 5.32. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Perhubungan

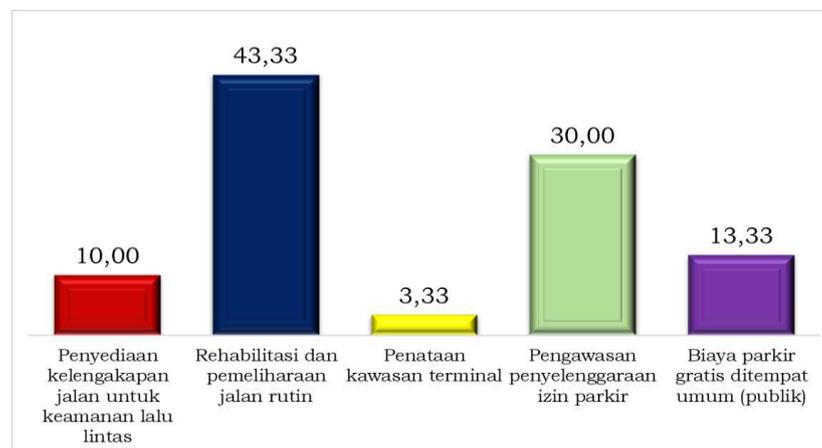


Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

## b. Harapan Masyarakat

Persepsi masyarakat yang menyatakan pelayanan sektor perhubungan meningkat di Kabupaten Tapin tampaknya tidak serta-merta diikuti oleh rasa puas. Hal ini terlihat dari sebanyak 43,33% masyarakat berharap rehabilitasi dan pemeliharaan jalan secara rutin, pengawasan atas penyelenggaraan izin parkir 30%, parkir gratis di tempat umum 13,33%, peningkatan kelengkapan jalan untuk keamanan lalu-lintas 10,%, dan penataan kawasan terminal 3,33%.

Gambar 5.33. Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Perhubungan



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Apabila diamati lebih dalam, ternyata harapan masyarakat terhadap rehabilitasi dan pemeliharaan jalan tidak hanya tertuju ke Dinas PUPR sebagai leading sector, tetapi juga ke instansi lain yang tidak berwenang mengurus rehabilitasi dan pemeliharaan jalan. Sementara harapan lainnya muncul sebagai dampak langsung maupun tidak langsung dari belum termitigasinya rasio kepadatan lalu lintas.

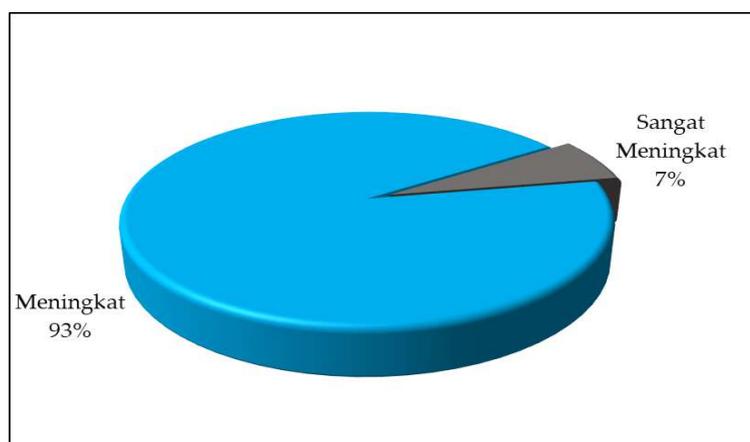
## 16. Sektor Komunikasi dan Informatika

### a. Kinerja Pelayanan Publik

Berdasarkan data lapangan tergambar bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan sektor Komunikasi dan Informatika meningkat sebanyak 93% dan sangat meningkat sebanyak 7%.

Persepsi masyarakat yang meningkat terhadap layanan sektor Komunikasi dan Informatika ini dilandasi oleh (1) Peningkatan layanan hubungan media antara pemerintah daerah dengan Tapin TV; (2) Peningkatan penyuluhan informasi publik; (3) Peningkatan monitoring opini dan aspirasi publik; dan (4) Peningkatan kualitas pemberitaan untuk edukasi publik.

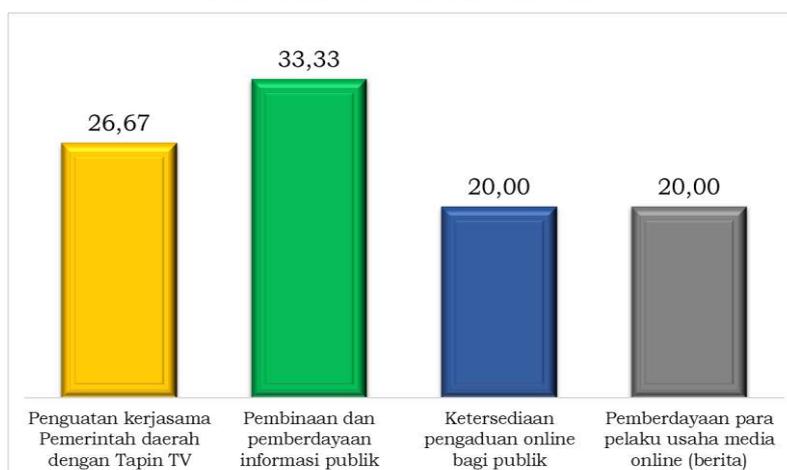
Gambar 5.34. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Komunikasi dan Informatika



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

### b. Harapan Masyarakat

Gambar 5.35. Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Komunikasi dan Informatika



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

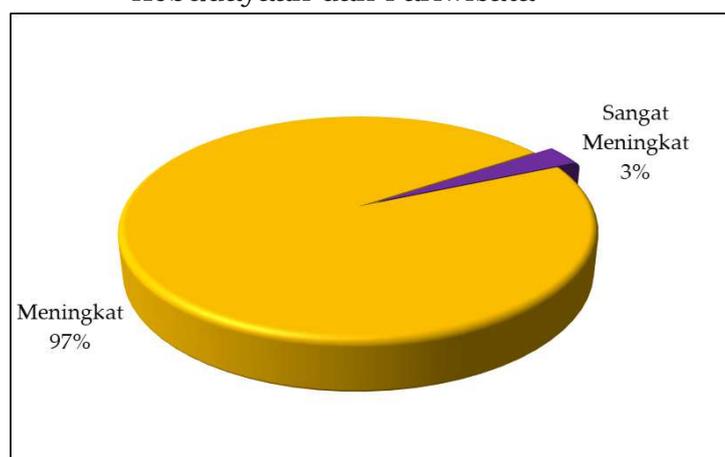
Layanan sektor Komunikasi serta Informatika di Kabupaten Tapin tampaknya masih memerlukan perbaikan. Hal ini terlihat dari data 33,33% masyarakat berharap perlunya pembinaan dan pemberdayaan informasi publik, 26,67 berharap penguatan kerjasama pemerintah daerah dengan Tapin TV, 20% berharap ketersediaan pengaduan online; dan 20%, berharap ada kegiatan pemberdayaan para pelaku usaha media online (berita).

Harapan masyarakat agar pemerintah daerah menguatkan kerjasama dengan Tapin TV tampaknya berkaitan dengan belum optimalnya penyebaran informasi tentang kebijakan dan program-program pembangunan kepada masyarakat luas. Sementara pada sisi lain, masyarakat belum bisa menyampaikan/mengadukan berbagai masalahnya karena keterbatasan infrastruktur layanan pengaduan secara online.

## 17. Sektor Kebudayaan dan Pariwisata

### a. Kinerja Pelayanan Publik

Gambar 5.36. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Kebudayaan dan Pariwisata



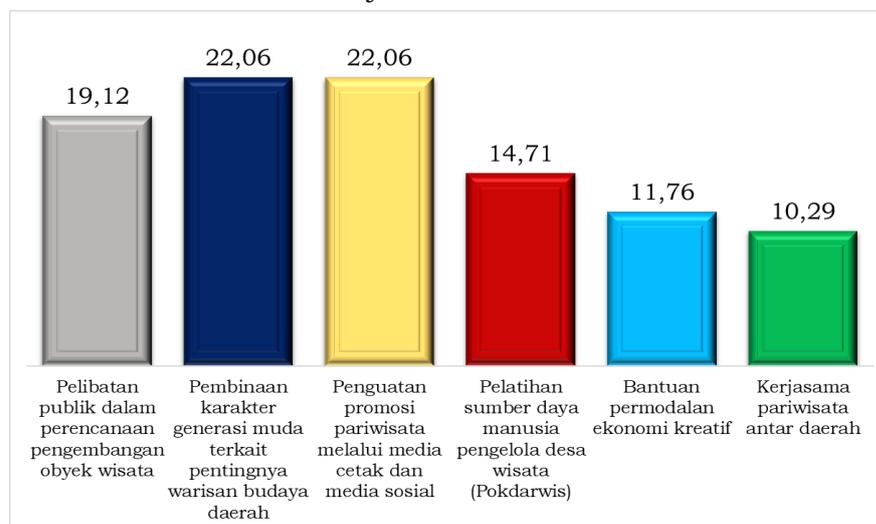
Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Data di atas menggambarkan persepsi masyarakat terhadap layanan sektor Kebudayaan dan Pariwisata meningkat sebanyak 97% dan sangat meningkat sebanyak 3%. Persepsi ini didasari oleh (1) Peningkatan pengelolaan kawasan strategis pariwisata

(pembinaan wisata desa menjadi desa wisata); (2) Pemberdayaan masyarakat untuk mengelola lokasi pariwisata (pembinaan/ pembentukkan pokdarwis); (3) Pengelolaan destinasi pariwisata (goa, ruang terbuka, taman, plaza kuliner) yang semakin baik; dan (5) Pengembangan ekosistem ekonomi kreatif (pendataan pelaku ekonomi, pelatihan, dan lomba kesenian); (6) Peningkatan pelestarian dan perlindungan cagar budaya (pendataan objek cagar budaya dan penyediaan jasa tenaga kebersihan cagar budaya); (7) Pengembangan, perlindungan, dan pemanfaatan tradisi budaya (baayun maulid dan penguatan peran pemuda); dan (8) peningkatan pembinaan sumberdaya manusia, lembaga dan pranata kebudayaan (sosialisasi warisan budaya daerah).

## b. Harapan Masyarakat

Gambar 5.37. Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Kebudayaan dan Pariwisata



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

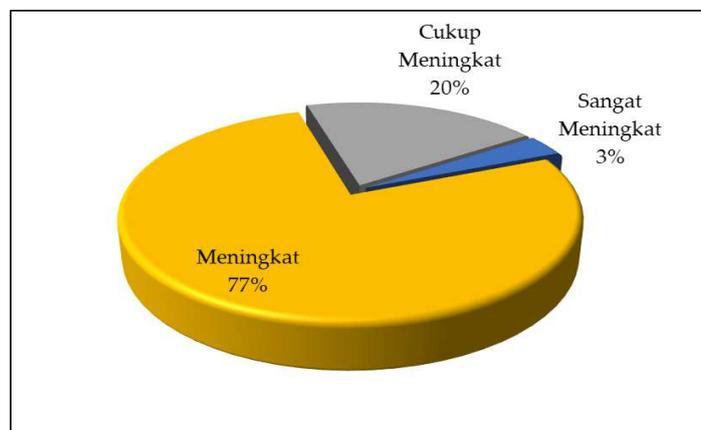
Walaupun persepsi masyarakat terhadap layanan sektor Kebudayaan dan Pariwisata meningkat, namun data lapangan menunjukkan sejumlah harapan di sektor ini. Harapan tersebut berkenaan dengan pembinaan karakter generasi muda terkait pentingnya warisan budaya daerah sebanyak 22,06%, penguatan promosi pariwisata melalui media cetak dan media sosial sebanyak

22,06%, pelibatan publik dalam perencanaan pengembangan obyek wisata sebanyak 19,12%, pelatihan sumberdaya manusia pengelola desa wisata sebanyak 14,71%, bantuan modal ekonomi kreatif sebanyak 11,76%, dan harapan pengembangan objek pariwisata di Kabupaten Tapin dengan menerapkan model kerjasama antar daerah sebesar 10,29%.

## 18. Layanan Sektor Perikanan

### a. Kinerja Pelayanan Publik

Gambar 5.38. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Perikanan



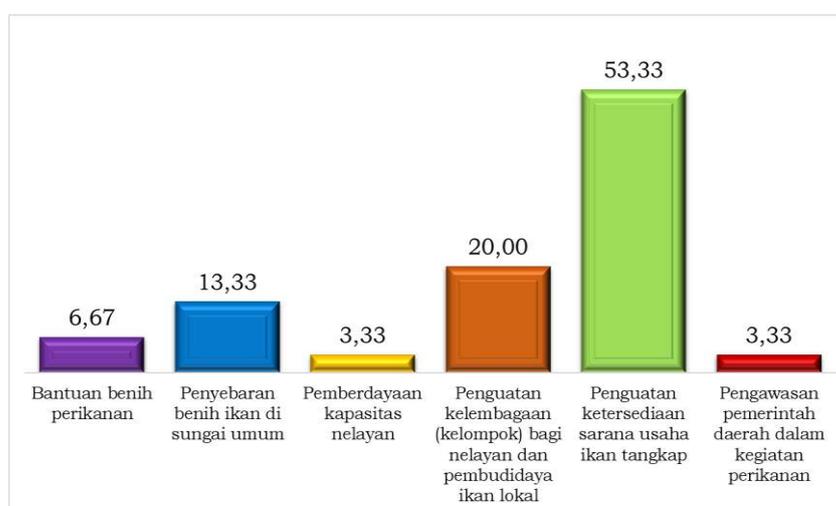
Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Gambar di atas menjelaskan persepsi masyarakat terhadap layanan sektor Perikanan meningkat sebesar 77%, cukup meningkat 20%, dan sangat meningkat 3%. Persepsi masyarakat yang meningkat terhadap layanan sektor perikanan dilandasi oleh (1) Peningkatan proses pengelolaan penangkapan ikan di sungai, waduk dan rawa (restocking ikan lokal di perairan umum); (2) Peningkatan jaminan ketersediaan sarana usaha perikanan tangkap (hibah alat tangkap ramah lingkungan); (3) Peningkatan pemberdayaan kapasitas nelayan kecil (sosialisasi perlindungan nelayan dan pertemuan kelompok); (4) Peningkatan fasilitasi dan pengembangan kapasitas lembaga nelayan (kelompok nelayan); (5) peningkatan kualitas pelayanan pengelolaan budidaya ikan.

## b. Harapan Masyarakat

Persepsi masyarakat yang meningkat atas layanan sektor Perikanan di Kabupaten Tapin tidak serta-merta memuaskan masyarakat. Hal ini dibuktikan adanya sejumlah harapan, yakni penguatan ketersediaan sarana usaha berupa alat tangkap ikan sebanyak 53,33%, penguatan kelembagaan (kelompok) nelayan dan pembudidaya ikan lokal sebesar 20%, perluasan penyebaran benih ikan di sungai umum sebesar 13,33%, bantuan penyediaan benih ikan tambak sebesar 6,67%, pemberdayaan kapasitas nelayan dalam pengembangan pembudidayaan ikan sebesar 3,33%, dan peningkatan pengawasan pemerintah daerah dalam kegiatan perikanan sebesar 3,33%.

Gambar 5.39. Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Perikanan



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

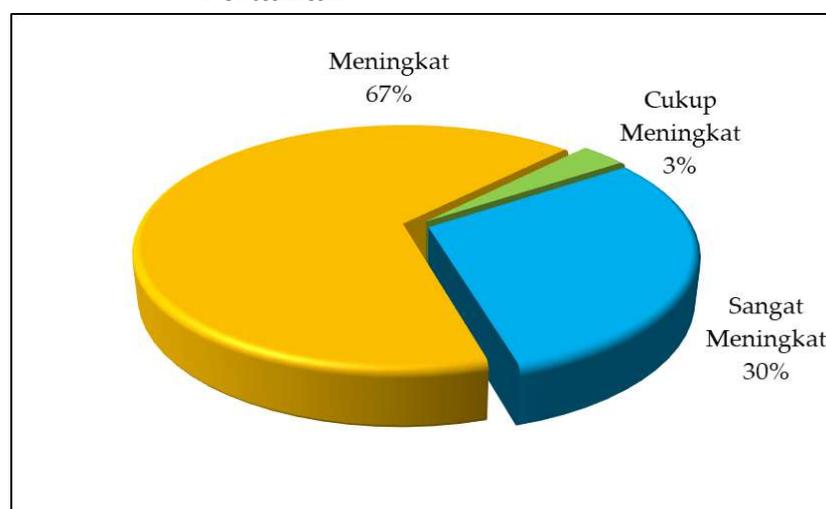
## 19. Sektor Pertanian

### a. Kinerja Pelayanan Publik

Persepsi masyarakat terhadap layanan sektor Pertanian di Kabupaten Tapin meningkat sebesar 67%, dan sebesar 30% menyatakan sangat sangat meningkat, serta sisanya sebesar 3% menyatakan cukup meningkat. Persepsi masyarakat terhadap peningkatan layanan sektor pertanian ini dilandasi oleh (1) Peningkatan kualitas pelayanan pengawasan dan pengembangan

penggunaan sarana dan prasarana pertanian; (2) Peningkatan kualitas pelayanan pendampingan dalam penggunaan sarana pendukung pertanian; (3) Peningkatan kualitas pelayanan dalam pengawasan mutu benih dan bibit ternak; (4) Peningkatan kualitas pelayanan penyediaan benih ternak dan pakan ternak; (5) Peningkatan kualitas pelayanan pengendalian bencana pertanian; dan (6) Peningkatan kualitas pelayanan penyuluhan pertanian.

Gambar 5.40. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Pertanian



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

### b. Harapan Masyarakat

Gambar 5.41. Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Pertanian



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Walaupun pelayanan sektor Pertanian dipersepsi meningkat, namun belum memuaskan masyarakat. Hal ini tergambar dari sejumlah harapan masyarakat di sektor ini, yakni harapan adanya penguatan mitigasi bencana pertanian sebesar 33,33%, sebesar 30% masyarakat berharap diberikan bantuan bibit benih dan ternak, sebesar 16,67% berharap penambahan SDM penyuluh pertanian di desa, sebesar 16,67% berharap kemudahan menjual hasil pertanian, dan sebesar 3,33% berharap pengembangan sarana dan prasarana pertanian.

Salah satu sub sektor pertanian, yakni pengembangan peternakan sebaiknya mencontoh program kebajikan (CSR) dari perusahaan tambang BMB Blok-2 yang memberikan bibit kambing kepada kelompok peternak di Desa Pantai Cabe Kecamatan Salam Babaris mulai tahun 2021 yang lalu. Salah seorang peternak kambing, yakni Junaidi bercerita:

Pada tahun 2021, perusahaan tambang BMB Blok-2 memberikan bantuan kambing sebanyak 22 ekor kepada 15 kepala keluarga, dan kini (tahun 2024) berkembang menjadi 49 ekor. Khusus milik saya yang ada disini sebanyak 30 ekor, dan selebihnya sejak tahun 2022 saya serahkan kepada keluarga untuk dikembangkan dengan sebaran:

No.	Nama Wilayah Sebaran	Jumlah Kambing (Ekor)	
		Thn 2022	Thn 2024
1	Lokpaikat	3	6
2	Atiah	5	9
3	NIS-17	3	6
4	Pelaihari	3	5
5	Gadung	3	5

Selanjutnya Junaidi memaparkan bahwa bantuan ternak kambing dari perusahaan BMB Blok-2 terus berlanjut pada tahun 2024 ini sebanyak 25 ekor untuk tahap pertama (sudah diserahkan) dan 25 tahun akan diserahkan pada tahap II untuk 25 KK. Jumlah peternak pun kini bertambah menjadi 79 KK.

Belajar dari keberhasilan pengembangan ternak kambing bantuan dana CSR perusahaan tambang BMB Blok-2, kini pemerintah Desa Pantai Cabe menggelontorkan dana sebesar Rp. 150.000. 000,- (seratus lima puluh juta)

untuk pembelian 42 ekor kambing untuk 21 KK ditambah kegiatan pelatihan dan pembelian obat-obatan.

Menurut Junaidi, mereka tidak pernah kesulitan memasarkan atau menjual kambing, apalagi dalam waktu dekat pihak perusahaan akan membangun pasar sentra hewan.

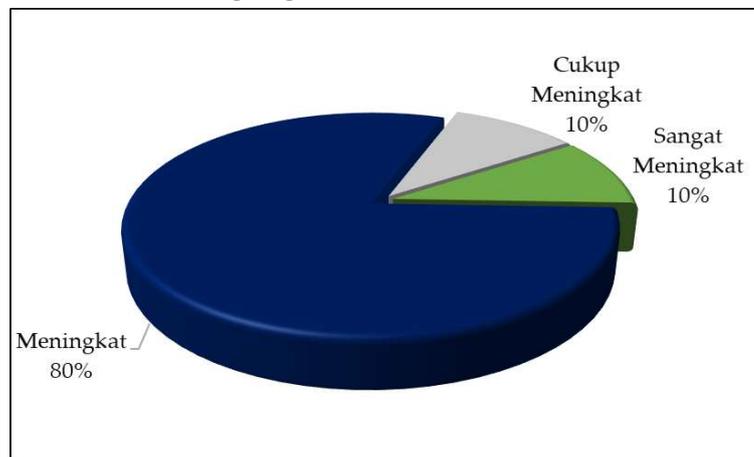
Keberhasilan pengembangan ternak kambing yang berasal dari program CSR perusahaan BMB Blok-2, bisa dijadikan contoh oleh Pemerintah Kabupaten Tapin dalam melaksanakan program-program pemberdayaan masyarakat lainnya.

## 20. Sektor Perdagangan

### a. Kinerja Pelayanan Publik

Gambar di bawah menjelaskan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan sektor perdagangan meningkat sebesar 80%, sebesar 10% menyatakan sangat meningkat, dan sebesar 10% menyatakan cukup meningkat. Persepsi masyarakat terhadap peningkatan layanan sektor perdagangan ini dilandasi oleh (1) Stabilisasi harga barang kebutuhan pokok (pemantauan harga dan stok barang); (2) Pengendalian harga dan stok barang (pengadaan pasar murah di kecamatan dan pasar ramadhan); (3) Peningkatan pelayanan fasilitasi UMKM (pembinaan pengusaha kecil); dan (4) Peningkatan perlindungan konsumen.

Gambar 5.42. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Sektor Perdagangan

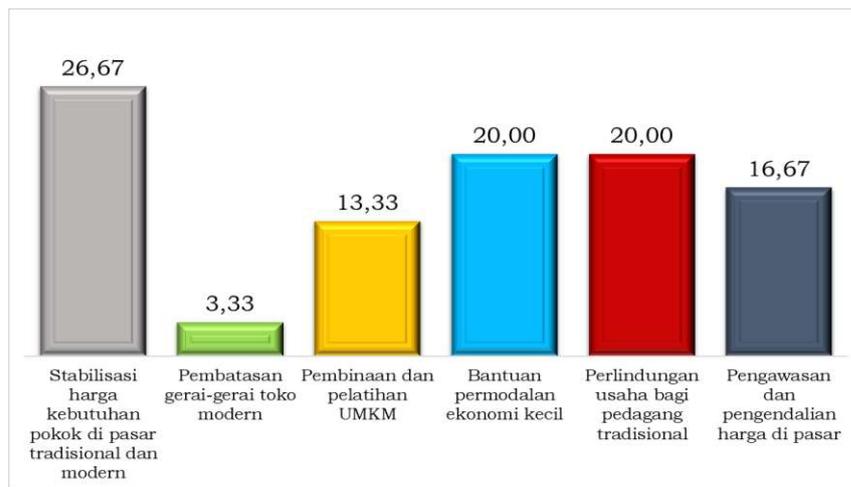


Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

## b. Harapan Masyarakat

Persepsi masyarakat yang meningkat terhadap pelayanan sektor Perdagangan tampaknya tidak serta-merta memuaskan. Adanya sejumlah harapan dalam lingkup sektor perdagangan menunjukkan adanya ketidak-puasan dimaksud.

Gambar 5.43. Harapan Masyarakat atas Layanan Sektor Perdagangan



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Harapan masyarakat adalah stabilisasi harga kebutuhan pokok di pasar tradisional dan modern sebesar 26,67%, sebesar 20% berharap bantuan modal bagi pedagang kecil, sebesar 20% berharap perlindungan usaha bagi pedagang tradisional, sebesar 16,67% berharap adanya pengawasan dan pengendalian harga di pasar, sebesar 13,33% berharap adanya pembinaan dan pelatihan bagi UMKM, dan sebesar 3,33% berharap pembatasan gerai-gerai toko modern.

Salah satu penyebab lambatnya perkembangan perdagangan di Kabupaten Tapin berkaitan dengan belum berkembangnya industri kecil dan menengah secara optimal. Hal ini terlihat dari belum adanya kawasan industri kecil dan menengah yang memproduksi produk khas Kabupaten Tapin. Industri kopiah “jangang” sebagai salah satu produk khas daerah ketiadaan bahan baku. Demikian pula dengan produk dari purun (tikar, topi, tas)

sudah kekurangan bahan baku dan kalah bersaing dengan produk olahan berbahan plastik.

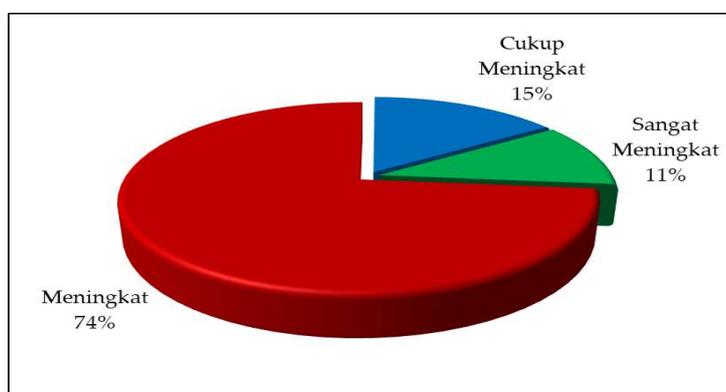
Oleh sebab itu, sektor perdagangan bersama-sama sektor industri harus berinovasi kembali, termasuk mempertimbangkan koridor jalan sepanjang Margasari batas Kabupaten Barito Kuala dan koridor Muara Muning sampai batas wilayah Kabupaten Hulu Sungai Selatan untuk dijadikan kawasan perdagangan, seperti kuliner. Secara teoritik dan praktek, kedua koridor jalan ini akan mengalami perkembangan pesat seiring dengan perubahan mobilitas barang dan jasa dari pusat pertumbuhan ekonomi Kota Banjarmasin menuju kawasan Banua Enam dan terus ke ibukota negara baru di Kalimantan Timur.

## 21. Pemerintahan Kecamatan

### a. Kinerja Pelayanan Publik

Data temuan lapangan menggambarkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintahan kecamatan meningkat sebesar 74%, dan 15% menyatakan cukup meningkat, serta 11% menyatakan sangat meningkat. Persepsi masyarakat terhadap peningkatan layanan pemerintahan kecamatan dilandasi oleh (1) Peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh Kecamatan; dan (2) Kemudahan berurusan di Kantor Kecamatan.

Gambar 5.44. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Pemerintahan Kecamatan

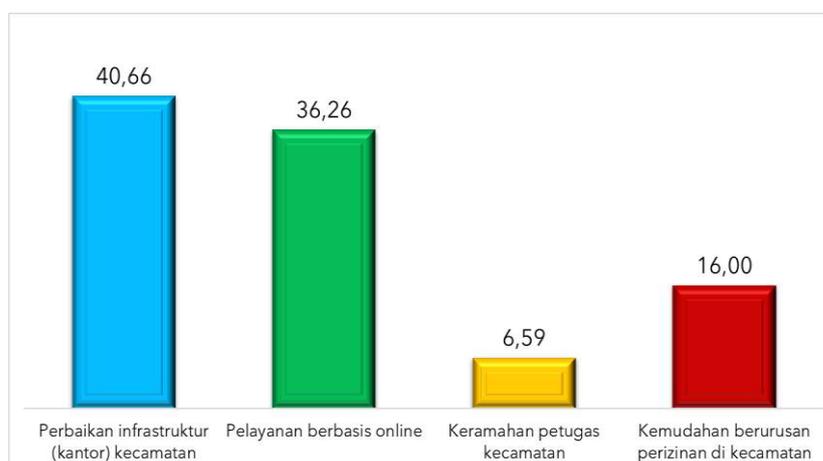


Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

## b. Harapan Masyarakat

Walaupun masyarakat mengakui peningkatan pelayanan pemerintahan kecamatan, namun mereka tetap mengharapkan peningkatan kuantitas dan kualitas layanan. Hal ini tergambar dari harapan masyarakat atas perbaikan infrastruktur (kantor) kecamatan sebesar 40,66%, sebesar 36,26% berharap pelayanan berbasis *online*, sebesar 16,00% berharap kemudahan berurusan perizinan, sebesar 6,59% mengharapkan keramahan petugas kecamatan dalam memberikan pelayanan publik.

Gambar 5.45. Harapan Masyarakat atas Layanan Pemerintahan Kecamatan



Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi terhadap semua data yang terkumpul tampak jelas bahwa secara kuantitatif persepsi masyarakat Kabupaten Tapin terhadap pelayanan publik selama tahun 2023 seluruhnya meningkat, seperti terlihat pada Tabel 5.1. Namun pada sisi lain, masyarakat masih merasakan kurang puas atas pelayanan semua SKPD di Kabupaten Tapin. Kekurang-puasan tersebut tercermin dari sejumlah harapan seperti yang diuraikan dalam analisis setiap sektor layanan. Setelah didalami secara kualitatif, salah satu penyebab rasa kurang puas atas layanan SKPD adalah karena masyarakat merasakan layanan dari perusahaan melalui dana CSR yang lebih berkualitas. Karenanya, sebaiknya pihak pemerintah atau aparat birokrasi bisa mencontoh keberhasilan dunia usaha dalam melayani dan memberdayakan ekonomi masyarakat Kabupaten Tapin.

Tabel 5.1. Nilai Kumulatif Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Tapin

No	Sektor	Nilai	Ketercapaian Program/ Kegiatan
1	Pendidikan	75,00	Meningkat
2	Kesehatan	58,09	Meningkat
3	Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	66,13	Meningkat
4	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	74,22	Meningkat
5	Ketertiban Dan Ketentraman	68,33	Meningkat
6	Kesatuan Bangsa dan Politik	75,00	Meningkat
7	Tenaga Kerja	73,75	Meningkat
8	Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	61,46	Meningkat
9	Ketahanan Pangan	75,00	Meningkat
10	Lingkungan Hidup	75,83	Meningkat
11	Kependudukan dan Catatan Sipil	74,67	Meningkat
12	Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	74,44	Meningkat
13	Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	78,33	Sangat Meningkatkan
14	Perhubungan	75,00	Meningkat
15	Komunikasi dan Informatika	75,42	Meningkat
16	Kebudayaan dan Pariwisata	74,00	Meningkat
17	Perikanan	70,17	Meningkat
18	Pertanian	74,72	Meningkat
19	Perdagangan	75,00	Meningkat
20	Kecamatan	73,90	Meningkat
<b>Total</b>		<b>72,42</b>	<b>Meningkat</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2024.

## A. Kesimpulan

Sesuai dengan esensinya, Kajian Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Tapin bersandar pada pendapat masyarakat selaku penerima manfaat langsung dari pelayanan pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat madani selama tahun 2023. Dengan jalan berpikir seperti itu, hasil analisis atas data yang terkumpul menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara kumulatif persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Kabupaten Tapin untuk semua sektor (SKPD) mencapai nilai sebesar 72.42. Hal ini bermakna bahwa pelayanan publik dari Pemerintah Kabupaten Tapin kepada masyarakat meningkat secara keseluruhan.
2. Walaupun terjadi peningkatan pelayanan dari semua sektor (SKPD), namun belum memuaskan masyarakat. Hal ini tercermin dari berbagai harapan masyarakat Kabupaten Tapin terhadap peningkatan kinerja sektoral, sebagai berikut:
  - a. Pada sektor pendidikan, masyarakat memiliki harapan terhadap (1) peningkatan bantuan/beasiswa bagi siswa dari keluarga miskin dan/atau berprestasi; (2) perbaikan fasilitas pendidikan; (3) beasiswa pemerintah daerah untuk pendidikan di perguruan tinggi; (4) pengembangan karir guru; (5) peningkatan insentif guru honorer; (6) peningkatan kapasitas manajemen sekolah; dan (7) peningkatan kesadaran siswa dalam bersekolah.
  - b. Pada sektor kesehatan, masyarakat memiliki harapan terhadap (1) perbaikan fasilitas kesehatan (puskesmas, poskesdes, posyandu); (2) peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi

- ibu hamil, ibu bersalin dan bayi baru lahir; (3) kemudahan mendapatkan jaminan kesehatan/berobat gratis; dan (4) edukasi mengenai gaya hidup sehat.
- c. Pada sektor pekerjaan umum dan penataan ruang, masyarakat memiliki harapan terhadap (1) peningkatan dan perbaikan/pemeliharaan jalan dan jembatan; (2) pengembangan jaringan irigasi; dan (2) kemudahan mendapatkan air bersih.
  - d. Pada sektor perumahan, kawasan permukiman, pertanahan, masyarakat berharap program lanjutan (1) peningkatan kualitas rumah tidak layak huni; dan (2) penataan kawasan kumuh.
  - e. Pada sektor ketertiban dan ketentraman, masyarakat memiliki harapan terhadap (1) pemberdayaan karang taruna (pemuda desa); (2) penanganan balapan liar; (3) penguatan mitigasi bencana; (4) penambahan pendirian posko keamanan; dan (5) edukasi atas kerawanan bencana.
  - f. Pada sektor kesatuan bangsa dan politik, masyarakat memiliki harapan terhadap (1) peningkatan pembinaan ketahanan ekonomi, sosial dan budaya; (2) pelatihan dan sosialisasi bagi generasi muda tentang bahaya narkoba; (3) penguatan ideologi kebangsaan; dan (4) penguatan forum kerukunan ummat beragama.
  - g. Pada sektor tenaga kerja, masyarakat memiliki harapan terhadap (1) perluasan kesempatan kerja; (2) kemudahan mendapatkan informasi lowongan pekerjaan; (3) pelatihan usaha; dan (4) pembinaan karakter bagi siswa.
  - h. Pada sektor pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, masyarakat memiliki harapan atas (1) pemberdayaan ekonomi perempuan dalam bentuk industri rumah tangga; (2) edukasi tentang kualitas kehidupan keluarga; dan (3) penguatan peran organisasi perempuan dalam pembangunan.

- i. Pada sektor ketahanan pangan, masyarakat memiliki harapan terhadap (1) peningkatan bantuan pangan pokok dalam rangka stabilisasi harga (pasar murah); (2) kejelasan informasi tentang ketersediaan pangan daerah; (3) pemberdayaan pangan bagi petani lokal; (4) pelatihan pengelolaan pangan lokal; dan (5) ketersediaan lahan berbasis sumber daya lokal untuk petani.
- j. Pada sektor lingkungan hidup, masyarakat memiliki harapan atas (1) penguatan nilai-nilai kearifan lokal; (2) penambahan ruang terbuka hijau setiap kecamatan; (3) perlindungan hukum untuk masyarakat adat; (4) penanganan pengaduan terkait lingkungan hidup; (5) partisipasi publik dalam pengelolaan sampah; dan (6) penambahan fasilitas pengelolaan sampah (pembuangan akhir).
- k. Pada sektor kependudukan dan catatan sipil, masyarakat memiliki harapan terhadap (1) penguatan penyuluhan data administrasi kependudukan; (2) edukasi tentang identitas kependudukan digital; (3) peningkatan layanan KTP EL; (4) layanan jemput bola; dan (5) edukasi kartu identitas anak (KIA).
- l. Pada sektor pemberdayaan masyarakat dan desa, masyarakat memiliki harapan terhadap (1) peningkatan pelatihan kompetensi ketepatan usaha desa (pembinaan usaha desa dari Perguruan Tinggi); (2) peningkatan kapasitas aparatur desa; (3) pelatihan hukum pendirian badan usaha milik desa; (4) penguatan kapasitas kelembagaan badan usaha milik desa; dan (5) penghargaan atas inovasi badan usaha milik desa.
- m. Pada sektor pengendalian penduduk dan keluarga berencana, masyarakat memiliki harapan terhadap (1) kemudahan mendapatkan obat dan alat kontrasepsi; (2) ketersediaan sarana penunjang pelayanan keluarga berencana; (3) edukasi tentang pentingnya keluarga berencana serta pembinaan keluarga berencana.

- n. Pada sektor perhubungan, masyarakat memiliki harapan terhadap (1) pengawasan penyelenggaraan izin parkir; (2) parkir gratis di tempat umum (publik); (3) penyediaan kelengkapan jalan untuk keamanan lalu lintas; dan (4) penataan kawasan terminal.
- o. Pada sektor komunikasi dan informatika, masyarakat memiliki harapan terhadap (1) pembinaan dan pemberdayaan informasi publik; (2) penguatan kerjasama pemerintah daerah dengan Tapin TV; (3) ketersediaan pengaduan *online* publik; dan (4) pemberdayaan para pelaku usaha media *online*.
- p. Pada sektor kebudayaan dan pariwisata, masyarakat memiliki harapan terhadap (1) peningkatan promosi pariwisata melalui media cetak dan sosial; (2) pembinaan karakter generasi muda terkait warisan budaya daerah; (3) pelibatan publik dalam perencanaan pengembangan obyek wisata; (4) pelatihan sumberdaya manusia pengelola desa wisata (pokdarwis); (5) bantuan permodalan ekonomi kreatif; dan (6) kerjasama pariwisata antar daerah.
- q. Pada sektor perikanan, masyarakat memiliki harapan terhadap (1) ketersediaan sarana usaha ikan tangkap; (2) penguatan kelembagaan (kelompok) bagi nelayan dan pembudidaya ikan lokal; (3) penyebaran benih ikan di sungai umum; (4) bantuan benih ikan; (5) pemberdayaan kapasitas nelayan; dan (6) pengawasan pemerintah dalam kegiatan perikanan.
- r. Pada sektor pertanian, masyarakat memiliki harapan terhadap (1) penguatan mitigasi bencana pertanian; (2) bantuan bibit/benih tanaman dan ternak; (3) penambahan sumberdaya manusia penyuluh pertanian; (4) kemudahan menjual hasil pertanian; dan (5) pengembangan sarana dan prasarana pertanian.

- s. Pada sektor perdagangan, masyarakat memiliki harapan terhadap (1) stabilisasi harga kebutuhan pokok di pasar tradisional; (2) perlindungan usaha bagi pedagang tradisional; (3) bantuan modal bagi pelaku UMKM; (4) pembinaan dan pelatihan UMKM; (5) pengawasan dan pengendalian harga; dan (6) pembatasan gerai toko modern.
- t. Pada pemerintahan kecamatan, masyarakat memiliki harapan (1) perbaikan kantor kecamatan; (2) penguatan pelayanan berbasis *online*; (3) kemudahan urusan perizinan; (4) keramahan para petugas layanan; dan 5) peningkatan kompetensi aparatur.

## **B. Rekomendasi**

Sejalan dengan kesimpulan kajian yang memuat berbagai harapan masyarakat Kabupaten Tapin, dibuat rekomendasi sebagai berikut:

1. Dinas Pendidikan agar meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk:
  - a. Bantuan/beasiswa bagi siswa dari keluarga miskin dan/atau berprestasi, sampai jenjang perguruan tinggi;
  - b. Pengembangan dan perbaikan/pemeliharaan fasilitas pendidikan;
  - c. Pengembangan karir para guru;
  - d. Peningkatan insentif guru honorer;
  - e. Peningkatan kapasitas manajemen sekolah; dan
  - f. Peningkatan kesadaran siswa dalam bersekolah.
2. Dinas Kesehatan agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
  - a. Pengembangan dan perbaikan/pemeliharaan fasilitas kesehatan, terutama Puskesmas, Poskesdes, dan Posyandu;
  - b. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi ibu hamil, ibu bersalin dan bayi baru lahir;
  - c. Jaminan kesehatan/berobat gratis; dan
  - d. Edukasi mengenai gaya hidup sehat.

3. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
  - a. Pengembangan dan pemeliharaan jalan/jembatan;
  - b. Pengembangan jaringan irigasi; dan
  - c. Pengembangan dan pemeliharaan fasilitas dan jaringan air bersih.
4. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
  - a. Perbaikan/peningkatan kualitas rumah tidak layak huni; dan
  - b. Penataan kawasan kumuh.
5. Dinas Ketertiban dan Ketenteraman agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
  - a. Pemberdayaan karang taruna (pemuda desa);
  - b. Penanganan balapan liar;
  - c. Mitigasi bencana;
  - d. Pembangunan dan pemeliharaan posko keamanan; dan
  - e. Edukasi tentang kerawanan bencana.
6. Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
  - a. Ketahanan ekonomi, sosial dan budaya;
  - b. Pelatihan dan sosialisasi bagi generasi muda tentang bahaya narkoba;
  - c. Pananaman nilai-nilai ideologi kebangsaan; dan
  - d. Penguatan forum kerukunan umat beragama.
7. Dinas Tenaga Kerja agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
  - a. Perluasan kesempatan kerja;
  - b. Informasi untuk kemudahan mendapatkan pekerjaan
  - c. Pelatihan berusaha; dan
  - d. Pembinaan karakter bagi siswa.
8. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
  - a. Pemberdayaan ekonomi perempuan untuk industri rumah tangga;

- b. Edukasi tentang kualitas hidup keluarga; dan
  - c. Penguatan peran organisasi perempuan dalam pembangunan.
9. Dinas Ketahanan Pangan agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
- a. Bantuan pangan pokok dalam rangka stabilisasi harga (pasar murah);
  - b. Informasi penyediaan pangan daerah;
  - c. Pemberdayaan pangan bagi petani lokal;
  - d. Pelatihan pengelolaan pangan lokal; dan
  - e. Penyediaan lahan berbasis sumberdaya lokal untuk petani.
10. Dinas Lingkungan Hidup agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
- a. Penguatan kearifan lokal;
  - b. Penambahan ruang terbuka hijau pada setiap kecamatan;
  - c. Penguatan perlindungan hukum untuk masyarakat adat;
  - d. Penanganan pengaduan terkait lingkungan hidup;
  - e. Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah; dan
  - f. Penambahan fasilitas tempat sampah (pembuangan akhir).
11. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
- a. Penyuluhan data administrasi kependudukan;
  - b. Edukasi tentang identitas kependudukan digital;
  - c. Ketersediaan produk layanan KTP EL;
  - d. Layanan jemput bola; dan
  - e. Edukasi kartu identitas anak (KIA).
12. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
- a. Pelatihan kompetensi ketepatan usaha desa (pembinaan pemerintah desa dari Perguruan Tinggi);
  - b. Peningkatan kapasitas aparatur desa;

- c. Pelatihan hukum pendirian badan usaha milik desa;
  - d. Penguatan kapasitas kelembagaan badan usaha milik desa; dan
  - e. Memberikan penghargaan atas inovasi badan usaha milik desa.
13. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
- a. Distribusi obat dan alat kontrasepsi;
  - b. Ketersediaan sarana penunjang pelayanan keluarga berencana;
  - c. Edukasi pentingnya keluarga berencana serta pembinaan keluarga berencana.
14. Dinas Perhubungan agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
- a. Pengawasan penyelenggaraan izin parkir;
  - b. Parkir gratis di tempat umum (publik);
  - c. Penyediaan kelengkapan jalan untuk keamanan lalu lintas; dan
  - d. Penataan kawasan terminal.
15. Dinas Komunikasi dan Informatika agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
- a. Pembinaan dan pemberdayaan informasi publik;
  - b. Kerjasama pemerintah daerah dengan Tapin TV;
  - c. Ketersediaan pengaduan *online* publik; dan
  - d. Pemberdayaan para pelaku usaha media *online*.
16. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
- a. Promosi pariwisata melalui media cetak dan media sosial;
  - b. Pembinaan karakter generasi muda terkait warisan budaya daerah;
  - c. Pelibatan masyarakat dalam perencanaan pengembangan objek wisata;
  - d. Pelatihan sumberdaya manusia pengelola desa wisata (pokdarwis);
  - e. Bantuan modal ekonomi kreatif; dan
  - f. Kerjasama pariwisata antar daerah.

17. Dinas Perikanan agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
  - a. Ketersediaan sarana usaha ikan tangkap;
  - b. Penguatan kelembagaan (kelompok) nelayan dan pembudidaya ikan lokal;
  - c. Penyebaran benih ikan di sungai umum;
  - d. Bantuan benih ikan;
  - e. Pemberdayaan/peningkatan kapasitas nelayan; dan
  - f. Pengawasan dalam kegiatan perikanan.
18. Dinas Pertanian agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
  - a. Penguatan mitigasi bencana pertanian;
  - b. Bantuan bibit/benih tanaman dan ternak;
  - c. Penambahan sumberdaya manusia penyuluh pertanian;
  - d. Kemudahan petani menjual hasil pertanian; dan
  - e. Peningkatan sarana dan prasarana pertanian.
19. Dinas Perdagangan agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
  - a. Stabilisasi harga kebutuhan pokok di pasar tradisional;
  - b. Perlindungan usaha bagi pedagang tradisional;
  - c. Bantuan modal bagi pelaku UMKM;
  - d. Pembinaan dan pelatihan UMKM;
  - e. Pengawasan dan pengendalian harga; dan
  - f. Pembatasan gerai toko modern.
20. Pemerintahan kecamatan agar meningkatkan pelayanan dalam bentuk:
  - a. Perbaikan kantor kecamatan;
  - b. Pelayanan berbasis *online*;
  - c. Peningkatan kemudahan urusan perizinan;
  - d. Peningkatan keramahan para petugas layanan; dan
  - e. Peningkatan kompetensi aparatur.



**BAPPELITBANG**  
KABUPATEN TAPIN



# KUESIONER

## KAJIAN PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TAPIN

©Badan Perencanaan Pembangunan  
Penelitian dan Pengembangan  
Kabupaten Tapin

### DI SUSUN OLEH

TIM PELAKSANA  
LEMBAGA PENELITIAN  
DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BERSAMA  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN  
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
KABUPATEN TAPIN  
TAHUN 2024

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

✉ [litbangbappelitbangtapin@gmail.com](mailto:litbangbappelitbangtapin@gmail.com)

🌐 [www.estarlitbang.tapinkab.go.id](http://www.estarlitbang.tapinkab.go.id)



### Kuesioner

## Kajian Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Kabupaten Tapin Tahun 2024

### Yang Terhormat Bapak/Ibu/Sdr (i)

Dalam rangka mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Kabupaten Tapin, kami diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kajian diseluruh wilayah Kabupaten Tapin. Oleh sebab itu, mohon agar Bapak/Ibu/Sdr(i) berkenan memberikan jawaban atas pertanyaan kami. Tujuannya agar hasil kajian ini mampu menganalisis Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Tapin dan Memberikan Rekomendasi Pelayanan yang diharapkan masyarakat kedepan. Kami mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) yang telah meluangkan waktu memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan kami.

### Profil Responden

<b>Nama</b>			
<b>Kecamatan</b>	A. Binuang B. Hatungun C. Tapin Selatan D. Salam Babaris	E. Tapin Tengah F. Bungur G. Piani H. Lok Paikat	I. Tapin Utara J. Bakarangan K. Candi Laras Selatan L. Candi Laras Utara
<b>Desa</b>			
<b>Jenis Kelamin</b>	A. Laki-Laki B. Perempuan		
<b>Usia</b>	A. 18 – 25 Tahun B. 26 – 40 Tahun C. 41 – 55 Tahun D. > 55 Tahun		
<b>Pekerjaan</b>	A. Petani B. Pengusaha C. Karyawan Swasta D. Wiraswasta (usaha kecil) E. ASN	F. TNI/Polri G. Pelajar/Mahasiswa H. Ibu Rumah Tangga I. Lainnya.....	

<b>Pendidikan</b>	A. Tidak Tamat SD B. Tamat SD C. Tamat SMP D. Tamat SMA	E. D3 F. S1 G. S2 H. S3
<b>Pendapatan</b>	A. Rp. < Rp. 1.000.0000 B. Rp. 1.000.000 – Rp. 2.500.000 C. Rp. 2.500.000 – Rp. 4.000.000 D. Rp. > Rp. 4.000.0000	
<b>Desa</b>		

## Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Publik

### A. Sektor Pendidikan

1. Bagaimana bangunan sekolah di desa Bapak/Ibu/sdr(i)?
  - a. Sangat Layak
  - b. Layak
  - c. Cukup Layak
  - d. Kurang Layak
  - e. Sangat Tidak Layak
2. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i), bagaimana kualitas pembinaan kelembagaan dan manajemen sekolah?
  - a. Sangat Berkualitas
  - b. Berkualitas
  - c. Cukup Berkualitas
  - d. Kurang Berkualitas
  - e. Sangat Tidak Berkualitas
3. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr(i) ada peningkatan pembinaan minat, bakat dan kreativitas siswa?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
4. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr(i) ada peningkatan pengembangan karir pendidik dan tenaga kependidikan?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan

- d. Kurang Meningkatkan
- e. Sangat Tidak Meningkatkan
- 5. Apa harapan dan saran-saran Bapak/Ibu/sdr(i) untuk peningkatan pelayanan pendidikan di Kabupaten Tapin? (sebutkan)
  - a. ....
  - b. ....
  - c. ....

**B. Sektor Kesehatan**

- 1. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr(i) ada peningkatan pengadaan obat dan vaksin?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
- 2. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr(i) pelayanan kesehatan ibu hamil, ibu bersalin, dan bayi baru lahir sudah berkualitas?
  - a. Sangat Berkualitas
  - b. Berkualitas
  - c. Cukup Berkualitas
  - d. Kurang Berkualitas
  - e. Sangat Tidak Berkualitas
- 3. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr(i) sudah terjadi peningkatan pengelolaan jaminan kesehatan masyarakat?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
- 4. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i), bagaimana kualitas pelayanan kesehatan balita?
  - a. Sangat Berkualitas
  - b. Berkualitas
  - c. Cukup Berkualitas
  - d. Kurang Berkualitas
  - e. Sangat Tidak Berkualitas
- 5. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i), bagaimana kualitas pelayanan kesehatan umum?
  - a. Sangat Berkualitas
  - b. Berkualitas
  - c. Cukup Berkualitas
  - d. Kurang Berkualitas

- e. Sangat Tidak Berkualitas
- 6. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr(i) sudah terjadi peningkatan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan masyarakat?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
- 7. Apa harapan dan saran-saran Bapak/Ibu/sdr(i) untuk peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat di Kabupaten Tapin? (sebutkan)
  - a. ....
  - b. ....
  - c. ....

**C. Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang**

- 1. Apakah Bapak/Ibu/sdr(i) sudah merasakan peningkatan penyelenggaraan jalan?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
- 2. Apakah Bapak/Ibu/sdr(i) sudah merasakan peningkatan kualitas jembatan?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
- 3. Bagaimana Bapak/Ibu/sdr(i) dengan pembangunan gedung pemerintah?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
- 4. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i), apakah ada peningkatan pembangunan drainase guna menanggulangi genangan/banjir?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan

5. Apakah Bapak/Ibu/sdr(i) merasakan peningkatan pengelolaan sumberdaya air?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
6. Apakah di desa Bapak/Ibu/sdr(i) terjadi peningkatan pelayanan air minum?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr(i) tentang hutan kota?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
8. Apa harapan dan saran-saran Bapak/Ibu/sdr(i) untuk peningkatan pelayanan bidang pekerjaan umum dan penataan ruang di Kabupaten Tapin? (sebutkan)
  - a. ....
  - b. ....
  - c. ....

**D. Sektor Perumahan dan Kawasan Permukiman**

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr(i) telah terjadi peningkatan kualitas rumah bagi masyarakat miskin?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
2. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr(i) telah terjadi peningkatan jumlah rumah untuk warga yang belum memiliki rumah sendiri?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan

3. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr(i) ada upaya meningkatkan kualitas lingkungan kawasan kumuh?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
4. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr(i) telah terjadi peningkatan kualitas jalan dan jembatan di dalam kawasan kumuh?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
5. Apa harapan dan saran-saran Bapak/Ibu/sdr(i) untuk peningkatan pelayanan guna mengurangi luasan kawasan kumuh di Kabupaten Tapin? (sebutkan)
  - a. ....
  - b. ....
  - c. ....

**E. Sektor Ketertiban dan Ketenteraman**

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/sdr(i) atas penanganan gangguan ketenteraman dan ketertiban umum selama ini?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr(i) tentang upaya perlindungan masyarakat?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
3. Apakah di daerah Bapak/Ibu/sdr(i) terdapat akses edukasi rawan bencana?
  - a. Sangat Mudah
  - b. Mudah
  - c. Cukup Mudah
  - d. Kurang Mudah/Agak Sulit
  - e. Sangat Sulit

4. Apa harapan dan saran-saran Bapak/Ibu/sdr(i) untuk peningkatan pelayanan bidang ketertiban dan ketenteraman di Kabupaten Tapin? (sebutkan)
  - a. ....
  - b. ....
  - c. ....

**F. Sektor Kesatuan Bangsa dan Politik**

1. Menurut pendapat Bapak/Ibu/sdr(i), apakah ada upaya peningkatan penguatan ideologi Pancasila?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
2. Apakah Bapak/Ibu/sdr(i) merasakan peningkatan ketahanan ekonomi, sosial dan budaya?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
3. Apakah Bapak/Ibu/sdr(i) merasakan peningkatan pembinaan dalam bentuk penyuluhan untuk mencegah dan memberantas penyalah-gunaan narkoba?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
4. Apakah Bapak/Ibu/sdr(i) merasakan peningkatan kerukunan antar umat beragama?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
5. Apa harapan dan saran-saran Bapak/Ibu/sdr(i) untuk peningkatan pelayanan bidang kesatuan bangsa dan Politik di Kabupaten Tapin? (sebutkan)
  - a. ....
  - b. ....
  - c. ....

## G. Sektor Sosial

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/sdr(i) kualitas pelayanan atas warga rehabilitasi sosial dasar penyandang difabel?
  - a. Sangat Berkualitas
  - b. Berkualitas
  - c. Cukup Berkualitas
  - d. Kurang Berkualitas
  - e. Sangat Tidak Berkualitas
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/sdr(i) kualitas pelayanan anak terlantar?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/sdr(i) kualitas pelayanan terhadap warga lanjut usia?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/sdr(i) kualitas pelayanan gelandangan dan pengemis?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
5. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/sdr(i) kualitas pelayanan rehabilitasi sosial atas korban bencana alam?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
6. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/sdr(i) kualitas pelayanan rehabilitasi sosial atas korban bencana sosial?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik

- d. Kurang Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
7. Apa harapan dan saran-saran Bapak/Ibu/sdr(i) untuk peningkatan pelayanan bidang sosial di Kabupaten Tapin? (sebutkan)
- a. ....
  - b. ....
  - c. ....

**H. Sektor Tenaga Kerja**

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/sdr(i) pelayanan perluasan kesempatan kerja?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
2. Apakah Bapak/Ibu/sdr(i) merasakan terjadi peningkatan pengelolaan informasi pasar kerja baik secara offline maupun online?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Baik
3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/sdr(i) pelayanan perlindungan pekerja migran?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
4. Apa harapan Bapak/Ibu/sdr(i) untuk peningkatan sektor ketenaga-kerjaan di Kabupaten Tapin? (sebutkan)
  - a. ....
  - b. ....
  - c. ....
  - d. ....

**I. Sektor Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak**

1. Apakah Bapak/Ibu/Sdr(i) merasakan peningkatan keterlibatan perempuan dalam pelaksanaan pembangunan selama ini?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan

- c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
2. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr(i) selama ini telah terjadi peningkatan keterlibatan perempuan dibidang politik, hukum sosial dan ekonomi?
    - a. Sangat Meningkatkan
    - b. Meningkatkan
    - c. Cukup Meningkatkan
    - d. Kurang Meningkatkan
    - e. Sangat Tidak Meningkatkan
  3. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) pelaksanaan program pengembangan masyarakat telah meningkatkan kualitas keluarga?
    - a. Sangat Meningkatkan
    - b. Meningkatkan
    - c. Cukup Meningkatkan
    - d. Kurang Meningkatkan
    - e. Sangat Tidak Meningkatkan
  4. Apa harapan Bapak/Ibu/sdr(i) untuk peningkatan sektor pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak? (sebutkan)
    - a. ....
    - b. ....
    - c. ....

**J. Sektor Ketahanan Pangan**

1. Apakah Bapak/Ibu/sdr(i) merasakan peningkatan ketersediaan pangan berbasis sumber daya lokal?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
2. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr(i) selama ini ada peningkatan latihan mengolah makanan berbasis pangan lokal?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan.
3. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr(i) selama ini ada lomba pengolahan berbasis pangan lokal?

- a. Sangat Sering
  - b. Sering
  - c. Cukup Sering
  - d. Sangat kurang
  - e. Tidak Pernah Dilaksanakan
4. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr(i) harga pangan pokok selama ini stabil?
    - a. Sangat Stabil
    - b. Stabil
    - c. Cukup Stabil
    - d. Tidak Stabil
    - e. Sangat Tidak Stabil
  5. Apa harapan dan saran- saran Bapak/Ibu/sdr(i) untuk peningkatan Ketahanan Pangan di Kabupaten Tapin? (sebutkan)
    - a. ....
    - b. ....
    - c. ....

**K. Sektor Lingkungan Hidup**

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Sdr (i) sistem pengelolaan sampah?
  - a. Sangat Berkualitas
  - b. Berkualitas
  - c. Cukup Berkualitas
  - d. Kurang Berkualitas
  - e. Sangat Tidak Berkualitas
2. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) terjadi peningkatan pengelolaan air limbah?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
3. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr (i) terjadi peningkatan kualitas pengelolaan ruang terbuka hijau?
  - a. Sangat Berkualitas
  - b. Berkualitas
  - c. Cukup Berkualitas
  - d. Kurang Berkualitas
  - e. Sangat Tidak Berkualitas
4. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr (i) terjadi peningkatan pengakuan keberadaan masyarakat hukum adat dan kearifan lokal?

- a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
5. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr (i) penanganan pengaduan masyarakat terhadap lingkungan hidup sudah ditangani dengan baik?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
6. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr (i) terjadi peningkatan peran serta masyarakat dalam pengelolaan sampah?
- a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
7. Apa harapan dan saran- saran Bapak/Ibu/sdr (i) untuk peningkatan Lingkungan Hidup di Kabupaten Tapin? (sebutkan)
- a. ....
  - b. ....
  - c. ....

#### **L. Sektor Kependudukan**

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) selama ini telah terjadi peningkatan pelayanan publik yang mudah, murah, cepat dan terjangkau dalam administrasi kependudukan?
- a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
2. Kesulitan apa yang Bapak/Ibu/sdr (i) rasakan ketika mendatangi kantor-kantor pelayanan publik?
- a. Prosedur yang berbelit-belit
  - b. Lama waktu menunggu proses pelayanan
  - c. Sarana dan prasarana pelayanan yang belum layak
  - d. Perilaku petugas yang belum ramah

- e. Jarak tempuh
  - f. Lainnya.....(sebutkan)
3. Apa harapan Bapak/Ibu/sdr (i) untuk peningkatan pelayanan publik bagi Pemerintah Kabupaten Tapin kedepan? (sebutkan)
- a. ....
  - b. ....
  - c. ....

**M. Sektor Pemberdayaan Masyarakat dan Desa**

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan kapasitas anggota BPD?
- a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
2. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) terjadi peningkatan pemberdayaan bumdes?
- a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
3. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan fasilitasi pemerintah desa dalam pemanfaatan teknologi tepat guna?
- a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
- Catatan tambahan: Apa harapan dan saran-saran Bapak/Ibu/sdr (i) untuk peningkatan pemberdayaan masyarakat dan desa di Kabupaten Tapin?
- a. ....
  - b. ....
  - c. ....

**N. Sektor Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana**

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan pembinaan keluarga bereencana?
    - a. Sangat Meningkatkan
    - b. Meningkatkan
    - c. Cukup Meningkatkan
    - d. Kurang Meningkatkan
    - e. Sangat Tidak Meningkatkan
  2. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan penyediaan sarana penunjang pelayanan keluarga berencana beserta distribusi obat dan alatnya (kontraspsi)?
    - a. Sangat Meningkatkan
    - b. Meningkatkan
    - c. Cukup Meningkatkan
    - d. Kurang Meningkatkan
    - e. Sangat Tidak Meningkatkan
  3. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) pelayanan pembinaan keluarga berencana sudah berkualitas?
    - a. Sangat Berkualitas
    - b. Berkualtias
    - c. Cukup Berkualitas
    - d. Kurang Berkualitas
    - e. Sangat Tidak Berkualitas
- Catatan tambahan: Apa harapan/saran-saran Bapak/Ibu/sdr (i) untuk peningkatan pengendalian penduduk dan KB di Kabupaten Tapin?
- a. ....
  - b. ....
  - c. ....

**O. Sektor Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika**

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) pelayanan penerbitan izin penyelenggaraan dan fasilitas parkir sudah berkualitas?
  - a. Sangat Berkualitas
  - b. Berkualtias
  - c. Cukup Berkualitas
  - d. Kurang Berkualitas
  - e. Sangat Tidak Berkualitas
2. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) pelayanan hubungan dan jaringan media sudah berkualitas?

- a. Sangat Berkualitas
  - b. Berkualtias
  - c. Cukup Berkualitas
  - d. Kurang Berkualitas
  - e. Sangat Tidak Berkualitas
3. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) pelayanan hubungan dan informasi publik sudah berkualitas?
- a. Sangat Berkualitas
  - b. Berkualitas
  - c. Cukup Berkualitas
  - d. Kurang Berkualitas
  - e. Sangat Tidak Berkualitas
- Catatan tambahan: Apa harapan/saran-saran Bapak/Ibu/sdr (i) untuk peningkatan komunikasi dan informatika di Kabupaten Tapin?
- a. ....
  - b. ....
  - c. ....

**P. Sektor Kebudayaan dan Pariwisata**

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan dalam pelestarian cagar budaya?
- a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
2. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan dalam pengelolaan daya tarik wisata?
- a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
3. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan perencanaan pengembangan obyek wisata?
- a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan

4. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan pengelolaan kawasan strategis pariwisata?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
5. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan pemberdayaan masyarakat untuk pengelolana pariwisata?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
6. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) pengelolaan destinasi pariwisata sudah berkualitas?
  - a. Sangat Berkualitas
  - b. Berkualitas
  - c. Cukup Berkualitas
  - d. Kurang Berkualitas
  - e. Sangat Tidak Berkualitas
7. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan dalam proses pemasaran penguatan promosi pariwisata melalui media cetak maupun lainnya?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
8. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan dalam proses pengembangan ekosistem ekonomi kreatif?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
9. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan dalam proses kapasitas sumber daya manusia pariwisata dan ekonomi?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan

- d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
10. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan peran serta masyarakat dalam pengembangan kemitraan pariwisata?
- a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
- Catatan tambahan: Apa harapan/saran-saran Bapak/Ibu/sdr (i) untuk peningkatan kebudayaan dan pariwisata di Kabupaten Tapin?
- a. ....
  - b. ....
  - c. ....

**Q. Sektor Kepemudaan dan Olahraga**

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan dalam proses pembinaan dan pengembangan atlet?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
2. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan dalam proses pembinaan dan pengembangan organisasi olahraga dan kepemudaan?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
3. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan dalam proses pengembangan kapasitas SDM Pramuka?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan

Catatan tambahan: Apa harapan/saran-saran Bapak/Ibu/sdr (i) untuk peningkatan kepemudaan dan olahraga di Kabupaten Tapin?

  - a. ....

- b. ....
- c. ....

#### **X. Sektor Perikanan**

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan dalam proses pengelolaan penangkapan ikan di wilayah sungai dan rawa?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
2. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan dalam penjaminan ketersediaan sarana usaha perikanan tangkap?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
3. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan dalam pemberdayaan kapasitas nelayan kecil?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
4. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan dalam pemberdayaan pembudidayaan ikan?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
5. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan dalam fasilitasi dan pengembangan kelembagaan nelayan?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan

6. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan dalam pengelolaan pembudidayaan ikan?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
7. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan dalam pengawasan usaha perikanan?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan

Catatan tambahan: Apa harapan/saran-saran Bapak/Ibu/sdr (i) untuk peningkatan Perikanan di Kabupaten Tapin?

  - a. ....
  - b. ....
  - c. ....

#### **Y. Sektor Pertanian**

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan dalam pengawasan penggunaan sarana pertanian?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
2. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan pendampingan penggunaan sarana pendukung pertanian?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
3. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan pengawasan mutu benih tanaman dan bibit ternak?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan

- d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
4. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan dalam penyediaan benih ternak dan pakan ternak?
- a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
5. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan dalam pengembangan sarana pertanian?
- a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
6. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan dalam pembangunan prasarana pertanian?
- a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
7. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan dalam pengendalian bencana pertanian?
- a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan
8. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan pelaksanaan penyuluhan pertanian?
- a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan

Catatan tambahan: Apa harapan/saran-saran Bapak/Ibu/sdr (i) untuk peningkatan pertanian di Kabupaten Tapin?

- a. ....
- b. ....
- c. ....

**Z. Sektor Perdagangan**

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka stabilisasi harga barang kebutuhan pokok?
    - a. Sangat Meningkatkan
    - b. Meningkatkan
    - c. Cukup Meningkatkan
    - d. Kurang Meningkatkan
    - e. Sangat Tidak Meningkatkan
  2. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan dalam pengendalian harga dan stok barang?
    - a. Sangat Meningkatkan
    - b. Meningkatkan
    - c. Cukup Meningkatkan
    - d. Kurang Meningkatkan
    - e. Sangat Tidak Meningkatkan
  3. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan dalam fasilitasi UMKM?
    - a. Sangat Meningkatkan
    - b. Meningkatkan
    - c. Cukup Meningkatkan
    - d. Kurang Meningkatkan
    - e. Sangat Tidak Meningkatkan
- Catatan tambahan: Apa harapan/saran-saran Bapak/Ibu/sdr (i) untuk peningkatan perdagangan di Kabupaten Tapin?
- a. ....
  - b. ....
  - c. ....

**Pemerintahan Kecamatan**

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/sdr (i) sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan?
  - a. Sangat Meningkatkan
  - b. Meningkatkan
  - c. Cukup Meningkatkan
  - d. Kurang Meningkatkan
  - e. Sangat Tidak Meningkatkan

Catatan tambahan: Apa harapan/saran-saran Bapak/Ibu/sdr (i) untuk peningkatan pelayanan pada kecamatan di Kabupaten Tapin?

- a. ....
- b. ....
- c. ....

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2021). *Laporan Keuangan Pemerintah Kabupaten Tapin*. BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan.
- (2022). *Laporan Keuangan Pemerintah Kabupaten Tapin*. BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan.
- (2023). *Laporan Keuangan Pemerintah Kabupaten Tapin*. BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan.
- (2023) Kabupaten Tapin Dalam Angka, Badan Pusat Statistik Kabupaten Tapin.
- (2023). *Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) Kabupaten Tapin*.
- (2024). *Kalimantan Selatan Dalam Angka*. Banjarmasin. Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Selatan.
- Budiaman. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Andi Offset.
- Denhardt, J. V and R. B. Denhardt. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. 5<sup>th</sup> edition. New York, Routledge.
- Dunsire, A. (1974). *Administration: The Word and The Science*. New York, Longman.
- Durant, R. F. (2014). *Why Public Service Matters: Public Managers, Public Policy, and Democracy*. New York, Palgrave.
- Langgeng, D. Y., & Widiana, H. S. (2015). Pengaruh Warna Cangkir terhadap Persepsi Cita Rasa Teh. *Empathy: Jurnal Fakultas Psikologi*, 1(2). <https://doi.org/10.12928/empathy.v1i2.3002>.
- Lenkowsky, L., & Perry, J. L. (2000). Reinventing Government: The Case of National Service Applying Reinvention to National Service. *Public Administration Review*.
- Miftahul Jannah, R., Nuryati, S., & Siswatibudi, H. (2016). Hubungan Persepsi Kualitas Layanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis Di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Sedayu 2 Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. *Jurnal Permata Indonesia*, 7(2). <https://doi.org/10.59737/jpi.v7i2.127>.

- Miles, M. B. dan A. M. Huberman. (2004). *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah: Tjetjep Rohindi Rohidi. Jakarta, UI Press.
- Novira, L., dan Martono, S. (2015). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Pada Perilaku Kewargaan Organasional Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 4(3).
- Nugroho, R. (2014). *Public Policy: Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi, dan Kimia Kebijakan*. Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Nurciana Nasaruddin, & Hasbullah Abu Kassim. (2017). Persepsi dalam Perspektif Psikologi Islam. *Prosiding Seminar Islamic Creative Art Theraphy (I-CAT) Peringkat Kebangsaan*.
- Osborne, D., dan Gaebler, T. (2003). *Mewirauahakan Birokrasi: Reinventing Government Mentransformasi Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik*. In Penerbit PPM.
- Rachayu, K. (2019). Efektivitas Otonomi Daerah Dalam Membangun Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Pada Masyarakat Pedesaan. *Sosiohumaniora*.  
<https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v21i1.11974>
- Shafritz, J. M. (2000). *Defining Public Administration: Selections from the International Encyclopedia of Public Policy and Administration*. Colorado, Westview Press.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung, Alfabeta.
- Thoha, Miftah (2013). *Perilaku Organisasi. Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta, Rajawali Press.
- Triana, Sofira (2015). Persepsi Masyarakat terhadap Program Urban Farming. Repository UPI.
- Wilson, W. (1887). The Study of Administration. In *Political Science Quarterly*. No. 2 Vol. II: 197 – 222.
- Wilson, J., & Widjaja, Y. (2023). Persepsi Mahasiswa Kedokteran Tahap Akademik Terhadap Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19. *Ebers Papyrus*, 29(1). <https://doi.org/10.24912/ep.v29i1.24816>

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003.