

MODEL PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK WALIKOTA BANDUNG RIDWAN KAMIL

Parihat Kamil

Dosen Fakultas Dakwah Unisba Bandung
e-mail: parihat_kamil@yahoo.com

Abstrak. Sebagai kota kreatif di Indonesia Bandung memiliki berbagai kekuatan dan keunggulan baik dalam fashion, kuliner maupun agenda budayanya. Inovasi warganya yang nyaris tiada henti menawarkan berbagai kreasi baru baik dalam model, event dan aktivitas yang selalu mengejutkan bagi kehidupan masyarakat yang ada. Sebagai kota wisata yang dinamis fun dan smart. Banyaknya perguruan tinggi negeri dan swasta unggulan menjadikannya sebagai penabur bibit inovasi. Darinya pula lahir pemimpin bangsa baik pada level daerah maupun nasional. Karenanya pemerintah kota Bandung harus berperan melayani masyarakat dengan prima. Masyarakat dilayani dengan baik, agar semua keperluan mereka terpenuhi secara maksimum. Namun semua itu perlu kebijakan yang tepat, yang akan direspon dan didukung oleh masyarakat. Pemerintah yang baik adalah yang melayani kepentingan masyarakatnya yang dikenal sebagai *good governance*. Artikel ini berupaya membahas Pengembangan Model Peningkatan Kualitas Layanan Publik Kota Bandung Periode Muhammad Ridwan Kamil. Artikel ini mengemukakan beberapa Model yang bisa diambil oleh pemerintah, sesuai dengan pemangku kepentingan (*stakeholders*)-nya. Untuk birokrasi pemerintah cocok menggunakan Model Transformasi Utilitas; untuk publik (masyarakat) Model Improvement Kreatif; untuk perusahaan (*corporate*) dilayani dengan Model Improvement Ekologis.

Kata Kunci: Pengembangan Model Kualitas, Model Layanan Publik, Model Transformasi Utilitas, Model Improvemen Kreatif

1. Pendahuluan

Bandung merupakan kota kreatif yang dinamis dan variatif, baik dari sisi kuliner, *fashion* dan agenda-agenda budaya. Kondisi ini ditengarai oleh berbagai inovasi warganya yang nyaris tiada henti. Faktor kreatif itu menjadikan warga Bandung selalu mencoba menawarkan berbagai kreasi baru baik dalam hal *fashion*, kuliner, agenda, dan berbagai temuan yang *fun* dan *smart*. Komunitas kota Bandung, sebagaimana kota-kota besar di Indonesia lain, bersifat heterogen, namun tetap memiliki suatu kekhasan yang terkait dengan etnisitasnya. Kondisi sosio-demografis meliputi wilayah hunian (perumahan, non-perumahan atau yang lainnya), jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, dan tanggungan didalam keluarga. Kondisi tersebut membentuk pengalaman warganya yang beranekaragam.

Warga masyarakat yang beraneka ragam ini membentuk pola pikir yang beraneka ragam pula sesuai dengan kondisi masing-masing komunitas. Alam di kota Bandung pun turut memberikan kontribusi bagi warga yang dinamis. Pemerintah kota Bandung harus berperan melayani masyarakatnya dengan prima, tidak tersekat-sekat oleh kepentingan politik dan kelompok. Karena kepentingan politik menjadikan pemerintah hanya melayani kepentingan sektoral atau partai. Tetapi kenyataannya semua itu belum berjalan optimal. Oleh karena itu diperlukan satu kajian atas kebijakan walikota sekarang. Kajian ini untuk melihat apakah kebijakan walikota Bandung,