

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 Improvement 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,

Ridwan Kamil, periode 2013-2018 betul-betul dapat menjadi model bagi peningkatan kualitas warganya atau tidak. Sehubungan hal itu, maka makalah ini membahas isu-isu urgen: Kajian Teoritis tentang Peran Walikota, Persoalan Kota Besar, Karakteristik Kota Bandung, Walikota Bandung dalam Bingkai Demokrasi, Langkah Strategis Walikota Bandung, dan Pemekaran Model Peningkatan Kualitas Warga Kota Bandung.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini bertolak dari observasi eksploratif analitik terhadap realitas sosiologis Kota Bandung Jawa Barat sepanjang berkaitan dengan walikota mereka. Baik bersifat kebijakan, tindakan maupun wacana yang digulirkan oleh walikota Bandung. Penulis kemudian mendeskripsikan temuan-temuan eksploratif tersebut dengan berbagai nilai yang hidup dalam masyarakat Bandung. Metode ini dipergunakan karena penulis yang hidup di tengah-tengah masyarakat Bandung mendapatkan informasi yang melimpah tentang filosofi, aspirasi dan tata nilai budaya dan sosial yang mengemuka baik melalui pemberitaan media massa cetak maupun elektronik.

Untuk mengurai masalah kebijakan walikota Bandung, Ridwan Kamil dan respon warganya, dimulai dengan pengamatan, kemudian mengkaji literatur pada tema yang terkait. Penulis kemudian melanjutkannya dengan diskusi kelompok kecil (*Focus Group discussion [FGD]*). Kemudian makalah dipertajam dengan menganalisis secara filosofis tentang Peningkatan Model melalui iterasi kepuasan masyarakat sepanjang berkaitan dengan kebijakan walikota dalam meningkatkan kualitas hidup warganya.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Kajian Teoritis tentang Peran Walikota.

Tugas walikota adalah membuat kebijakan (regulasi) pada skop kota yang dipimpinnya. Secara klasifikatif dapat disimpulkan bahwa tugas itu meliputi 4 (empat): 1) Pembuatan Kebijakan, 2) Layanan Birokrasi, 3) Pelayanan Publik Operasional, dan 4) Pelayanan Dunia Usaha.

Easton (dalam Wahab, 1990: 78-80) berpendapat bahwa kegiatan politik itu dapat dianalisis dari sudut pandang sistem, terdiri dari sejumlah proses yang harus tetap dalam keadaan seimbang kalau kegiatan politik tadi ingin tetap dalam keadaan seimbang. Paradigma yang dia pergunakan untuk menjelaskan hal ini adalah *sistem biologis*, di mana untuk kelangsungan proses-proses kehidupannya berinteraksi satu sama lain dan dengan lingkungannya untuk menghasilkan perubahan tertentu yang relatif stabil. Ini merupakan suatu analogis antara sistem dengan outputnya yang selalu bersambung. Proses utama dari sistem politik itu ialah masukan-masukan (*inputs*), yang berbentuk tuntutan-tuntutan (*demands*) dan dukungan-dukungan (*supports*), serta sumber-sumber (*resources*). Tuntutan mencakup tindakan-tindakan individu dalam kelompok dalam masyarakat untuk memengaruhi alokasi nilai yang sah dari pemerintah. Semua tuntutan, dukungan dan sumber tadi disalurkan lewat "kotak hitam pengambilan keputusan" (*the black box of decision making*), atau juga dikenal dengan sebutan proses konversi (*the conversion process*), untuk menghasilkan luaran (*output*), berupa keputusan atau kebijakan pemerintah.

Untuk memenuhi semua kebutuhan dan aspirasi warga Bandung yang heterogen dan multi etnis maka diperlukan suatu pemahaman tentang 'identitas sosial'. Sebagai etnis induk di kota Bandung, identitas ki Sunda selalu memberi pemahaman utama. "Identitas sosial budaya orang atau kelompok dapat diketahui, misalnya dari bahasa

yang digunakan.” (Herimanto, dan Winarno, 2010: 103). Tetapi kita melihat dalam perkembangan selanjutnya bahwa identitas sosial budaya tidak hanya ditentukan oleh etnisnya, tetapi juga dari golongan ekonomi, status sosialnya, tingkat pendidikan, profesinya dan lain-lainnya. Karena “Identitas etnik lama-kelamaan bisa hilang, karena adanya perkawinan campuran dan mobilitas yang tinggi. Persoalan yang berkaitan dengan publik perlu diidentifikasi sesuai dengan inti masalahnya, kemudian diklasifikasinya sesuai dengan bidang-bidang isunya (*issue areas*). Klasifikasi tersebut sangat perlu untuk dapat mencari solusi permasalahannya.

Permasalahan umum seperti bidang pendidikan, energi, transportasi, perumahan dalam kenyataannya merupakan berbagai tuntutan yang saling bertentangan demi memuaskan beberapa keperluan. Persoalan yang rumit dalam kenyataannya lebih dari sekedar tuntutan dan kebutuhan. Karena itu, konflik serta prioritas secara tetap akan berubah. Maka isu-isu perlu defenisi dan redefinisi yang berkesinambungan (Jones, 1996: 75-76).

Proses pembangunan masyarakat adalah proses perubahan, baik secara alami yang tumbuh dari masyarakat sendiri maupun karena perubahan yang terencana. Perubahan diperlukan karena ada sesuatu kondisi yang tidak sesuai dengan harapan sehingga perlu dilakukan perbaikan dan penyempurnaan. Perubahan yang terencana memiliki target atas perubahan yang diharapkan. Di sini dibedakan antara Pendekatan Peningkatan (*improvement approach*), di mana perubahan yang dilakukan masih berbasis pada struktur sosial yang ada; dan Pendekatan Transformasi (*Transformation approach*), perubahan tersebut justru terjadi pada level struktur masyarakatnya

3.2 Persoalan Kota Besar

Masalah yang dihadapi oleh kota-kota besar di Indonesia hampir sama, yaitu: kemacetan, banjir, pencemaran udara, pemekaran kota, dan kemiskinan. Masalah yang juga menjadi penanda kota besar adalah kemiskinan. Namun kondisi ini bukan berarti tidak ada pertumbuhan. Pertumbuhan ada, tetapi tidak merata.

Lingkungan hidup menjadi satu pranata yang utuh dalam mencapai kesejahteraan warga. Misalnya, polusi yang menyentuh kehidupan kota-kota besar akan sangat mengganggu kehidupan masyarakat. Kenyamanan di lingkungan kerja dan warga menjadi sesuatu yang diidamkan oleh warga negara. Bahkan dunia internasional pun telah melangkah untuk menemukan solusi terhadap problematika kehidupan di kota-kota besar. “Upaya internasional untuk membangun sebuah komunitas global telah terhambat oleh kegiatan terus-menerus Amerika dalam memainkan peranannya” (Singer, 2010: 190). Kondisi ini karena Amerika Serikat tidak mau meratifikasi isu emisi gas rumah kaca. Sehingga pemanasan global tetap terjadi dengan cepat.

3.3 Karakteristik kota Bandung

Ada 6 ciri utama kota Bandung yang kemudian menjadi pilar kekuatan warganya, yaitu: 1) Kondisi alam pegunungan yang menghampar di sekitar kota Bandung, menjadikan kota ini khas pegunungan. 2) Etnis Sunda. 3) Kondisi perguruan tinggi teknik terkemuka di Indonesia, di mana sarjananya berkiprah dalam kehidupan masyarakat berdasarkan keilmuan yang mereka miliki. Sehingga warga kota Bandung selalu hadir dengan teknologi yang ersemat dalam relung-relung kehidupan. 4) Kota pergerakan nasionalis sejak jamannya Ir Soekarno hingga kini 5) Hadirnya pemahaman keagamaan, khususnya Islam, yang bertumbuh secara baik yang terjauhkan dari corak

tradisi lokalitas. 6) Sejak dibukanya jalur jalan Tol Jakarta Bandung, menjadikan kota ini terhubung secara langsung oleh kehidupan kota metropolitan.

3.4 Walikota Bandung dalam Bingkai Demokrasi

Banyak calon walikota Bandung pada 2013, ada 8 pasang, Posisi M. Ridwan Kamil diuntungkan karena dua lawan kuatnya tengah diperiksa oleh KPK, yaitu: Ayi Vivananda dan Edi Siswadi dalam kaitannya dengan walikota yang tengah menjabat waktu itu, H. Dada Rosada tengah terbelit oleh dana bantuan sosial, yang kemudian menyeretnya ke tahanan KPK. Akibatnya, semua dukungan masyarakat mengalir kepada M. Ridwan Kamil sehingga pemilukada dimenangkan olehnya. Pada saat pelantikan, Ridwan Kamil berpesan agar pegawai negeri tidak korupsi dan berpolitik. Pernyataan tersebut menjadi penanda bahwa pemerintah kota Bandung harus bersih dan melayani publiknya.

Sebagai seorang Walikota yang berbasis disiplin ilmu arsitek, Ridwan Kamil perlu menyesuaikan diri dengan lembaga yang dia pimpin sekarang. Karena sangat jelas perbedaan antara keduanya. Perbedaan tersebut mengharuskannya untuk beradaptasi dengan situasi dan kondisi kantor walikota. Pemerintahan memiliki sasaran dan target tersendiri, baik dalam bentuk visi dan misi pemerintah kota Bandung, yang perlu dijelaskan kepada masyarakat kota Bandung. Rancangan strategis tersebut perlu dikomunikasikan kepada masyarakat, sehingga warga kota memahami dan mendukung semua program walikota. Sosialisasi menjadi langkah penting agar masyarakat berpartisipasi aktif dalam mendukung langkah-langkah walikota. Pentingnya 'perencanaan strategis' sangat dimaklumi oleh berbagai pihak.

Tujuan utama penggunaan perencanaan strategis adalah untuk menyiapkan suatu organisasi terhadap pelbagai ancaman dan peluang eksternal yang mungkin membutuhkan tanggapan di masa mendatang yang dapat diduga. ... Tujuan utama dari perencanaan strategis adalah mempersiapkan organisasi memberi tanggapan secara efektif kepada dunia luar sebelum muncul krisis (Bryson, 2001: 138).

3.5 Langkah Strategis Walikota Bandung

Penulis mencermati sekurang-kurangnya ada 4 ranah kebijakan yang dimainkan oleh pemerintah tingkat kota, yang dikomandani oleh walikota, yaitu: 1) Pembuatan Kebijakan dan Memimpin Birokrasi, 3) Pelayanan Masyarakat, dan 4) Fasilitasi Dunia Usaha. Semua itu diarahkan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, sehingga warga dapat memperoleh kemajuannya. Kemajuan diidentifikasi sebagai, "Kesejahteraan yang berkeadilan, yakni terpenuhinya hak-hak dasar dan ketersediaan fasilitas publik gratis yang dapat diakses oleh seluruh warga negara tanpa terkecuali." (D. Kahmad, dalam PR, 22 Oktober 2013).

Adapun langkah konkrit walikota Bandung sebagaimana telah diklasifikasikan menjadi 3 di atas. Berikut ini adalah pemaparan berbagai kebijaksanaan yang telah ditempuh oleh walikota kin.

a) Penetapan Kebijakan dan Memimpin Birokrasi

Walikota telah menggariskan bahwa para pegawai negeri sipil (PNS) tidak boleh berpolitik praktis dan tidak melakukan korupsi. Ridwan Kamil mengajak para birokrat di lingkungan kantor walikota yang dipimpinnnya untuk bersepeda, maka dia sendiri memberikan contoh

b) Layanan Masyarakat

Penertiban PKL, terutama yang ada di sekitar Pasar Baru Bandung. Selanjutnya, di pusat kota, jl. Dalem Kaum. Di samping itu para tunawisma yang terbiasa mangkal di

lampu-lampu stopan juga ditertibkan dengan cara agar masyarakat tidak terbiasa memberi kepada para tunawisma tersebut, karena penghasilan mereka cukup besar. *Car free day (CFR)* setiap Minggu di kota Bandung. Warga kota Bandung sebenarnya dimanjakan oleh kegiatan bebas kendaraan di jalan Ir. H. Juanda (dari bawah fly over hingga simpang). Program CFR telah dimulai oleh walikota Dada Rosada, namun kini ditangani lebih baik dan diperpanjang jamnya. Para warga dan pengunjung kota Bandung banyak yang mengenal lokasi WTS Saritem yang sohor di kota ini. Lokasi ini telah berlangsung sejak jaman Belanda. Mulai tahun 2008 di masa walikota Dada Rosada, lokasi ini "ditutup" dan menggantikannya dengan program pesantren Darut Taubah (DT).

Warga kota kini masih menunggu kebijakan lanjutan dari walikota Ridwan Kamil, yang telah melontarkan gagasannya untuk menjadikan kawasan Saritem sebagai "Pasar Tematik". Di Bandung ada sentra-sentra perdagangan yang masing-masing menawarkan produk yang khas. Misalnya, daerah Binong sebagai sentra rajut, Cibaduyut menjadi sentra sepatu dan sandal. Cihampelas menjadi sentra jeans, Setiabudi merupakan sentra fashion (dengan motor utamanya adalah Rumah Mode. Demikian pula dengan air PDAM seringkali debitnya tidak memadai untuk warga kota Bandung, padahal air minum warga banyak rumah tangga yang disuplai dari PDAM ini. Persoalan hunian menjadi sesuatu yang urgen bagi warga kota besar, karena banyaknya penduduk yang melampaui kapasitas lahan yang ada. Walikota menggagas adanya rumah di daerah pasar, dengan membangun rumah susun. Untuk pertama dimulai dengan daerah Kosambi dan Pasar Sederhana. Kondisi yang serius ditangani adalah "kreativitas jadi identitas" kota Bandung (Kompas, 23 Nopember 2013: 22). Kreativitas warga kota ini dikembangkan secara maksimal dengan menganggarkan biaya sebesar Rp 10 miliar guna memotivasi warganya bagi untuk berkreasi. Ini merupakan anggaran yang baru dikeluarkan untuk terus berkreasi melalui berbagai kegiatan yang ditargetkan bisa mendatangkan wisatawan. Dalam kaitannya dengan proses menjadi kota pusat Kreatif maka Kota Bandung juga merangkul kota Cimahi untuk menjadi pusat film animasi. Bandung telah merapat kepada Cimahi Creative Association (CCA) yang menangani pendidikan animasi kota Cimahi.

c) Fasilitas Dunia Usaha

Dinaikkannya upah karyawan pabrik dari 1,3 juta rupiah menjadi 1,9 juta rupiah yang kemudian direvisi menjadi Rp 2 juta. Kenaikan ini diterima para buruh yang kembali bekerja tenang. Selama ini banyak pabrik di kota Bandung membuang limbahnya di sungai Citarum. Padahal bersamaan dengan itu masyarakat mengeluhkan limbah yang mencemari daerah aliran sungai mereka, sehingga terjadi sedimentasi di sepanjang arus sungai Citarum, yang mengakibatkan banjir di kawasan Bale Endah (Ciunteung), dan kawasan-kawasan lain. Demikian pula pada daerah sentra pembudidayaan ikan melalui jaring terapung, seperti Saguling, dan Cirata. Banyak ikan mati akibat limbah yang dikirim oleh pabrik-pabrik di kota Bandung dan sekitarnya. Kondisi ini menjadi problem para pengusaha ternak ikan darat di dua *situ* (danau) besar itu. Oleh karena itu LSM bersama dengan pemerintah berperan untuk menjadi pengawas bagi masyarakat. Masyarakat yang tidak mampu dilindungi dari jeratan kaum pengusaha. Sementara dunia usaha dimudahkan untuk bergerak secara baik agar tidak mencemari lingkungan darat dan udara, melalui polusinya.

3.6 Pemekaran Model Peningkatan Kualitas Warga Bandung

Model yang ditawarkan bagi peningkatan kualitas publik kota Bandung adalah dengan membagi kedua ranah operasional. Untuk birokrasi pemerintahan dan untuk warga kota (baik sipil maupun perusahaan). Sehingga melahirkan dua model: pada birokrasi pemerintahan, dan pada layanan masyarakat luas. Keduanya dibedakan karena masing-masing memiliki kekhasan.

Untuk birokrasi peningkatan layanan publik oleh birokrasi telah melahirkan *Model Structural Development* dengan karakteristik sifat model dan warga masyarakat kota adalah *Transformation Model*. Pendekatan Peningkatan (*improvement approach*), di mana perubahan yang dilakukan masih berbasis pada struktur sosial yang ada; dan Pendekatan Transformasi (*Transformation approach*), perubahan tersebut justru terjadi pada level struktur masyarakatnya. Namun Keduanya tetap berbasis karakteristik, yaitu etnis Sunda. Sedangkan pengembangan masyarakat diarahkan kepada kreasi-kreasi baru, sesuatu yang lebih berarti dengan Model Improvement Kreatif.

Tabel 1
Pengembangan Model Pelayanan Publik Pemerintahan Kota Bandung

Level Pelaku	Jenis Pendekatan	
	Pendekatan Peningkatan (<i>improvement approach</i>)	Pendekatan Transformasi (<i>Transformation approach</i>)
Birokrasi	–	Model Transformatif Utilitas
Layanan Publik	Model Improvement Kreatif	–
Dunia Usaha	Model Improvement Ekologis	–

3. Penutup

Pengembangan Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Bandung bersifat strategis karena dapat melayani berbagai kebutuhan warga kota, dalam kaitan ini adalah mulai dengan konsolidasi birokrasi, dengan menggunakan Model Transformasi Utilitas. Sedangkan untuk publik (masyarakat) melalui policy yang memihak kepada aspirasi dan kepentingan warga sehingga mereka dapat hidup nyaman di tengah kota besar, dengan meningkatkan potensi kreasi masyarakat melalui Model Improvement Kreatif. Sedangkan untuk melayani perusahaan (*corporate*) dengan Model Improvement Ekologis, yang menjaga kelestarian lingkungan hidup, karena bila lingkungan hidup terpelihara maka warga pun akan hidup lebih baik.

Daftar Pustaka

- Bryson, J.M. 2001. *Perencanaan Strategis bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Herimanto dan Winarno, 2010. *Ilmu Sosial dan Budaya Dasar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jones, C.O. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Singer, P. 2012. *Satu Bumi Etika Buat Era Global*. Cianjur: IMR Press