

# INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KAWASAN JATINANGOR



Acrobat Document

**Penulis:**  
**Candra Setya Nugroho, SH.**



**Pusat Kajian & Pendidikan & Pelatihan Aparatur I  
Lembaga Administrasi Negara  
Jatinangor  
2014**

# **INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KAWASAN JATINANGOR**

**Penanggung Jawab :**

Kepala PKP2A I Lembaga Administrasi Negara

**Penulis :**

Candra Setya Nugroho, SH.



Diterbitkan Oleh :

**Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I**  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
**JATINANGOR**

2014

## **Inovasi Pelayanan Publik di Kawasan Jatinangor**

Penulis : Candra Setya Nugroho  
Desain Sampul : Candra Setya Nugroho

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
Cetakan I, 2014

**Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi buku ini dengan cara apa pun, Termasuk dengan cara penggunaan mesin fotokopi, tanpa izin sah dari penerbit**

Hak Penerbitan pada:  
Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I  
Lembaga Administrasi Negara  
Alamat: Jl. Kiara Payung km. 4,7 Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat  
Tel/Fax : (022) 7790044 – 7790055  
E-mail : [admin@litbang-lan-bdg.info](mailto:admin@litbang-lan-bdg.info)  
[info@bandung.lan.go.id](mailto:info@bandung.lan.go.id)  
Web : [www.litbang-lan-bdg.info](http://www.litbang-lan-bdg.info)  
[www.bandung.lan.go.id](http://www.bandung.lan.go.id)

**ISBN : 978-979-3382-87-6**

Penulis:  
1. Candra Setya Nugroho, SH.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Atas karunia-Nya lah laporan penelitian ini mampu diselesaikan sesuai target. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran pelayanan publik di kawasan Jatinangor saat ini dan dapat memberikan masukan dalam melakukan inovasi pelayanan publik di kawasan tersebut.

Pelayanan publik di Kawasan Jatinangor saat ini masih belum sesuai dengan harapan masyarakat Jatinangor yang terdiri tidak hanya penduduk lokal akan tetapi juga para pendatang yang mayoritas mahasiswa yang berasal dari luar daerah Jatinangor bahkan dari luar negeri. Permasalahan pelayanan publik ditemukan pada beberapa sector, yaitu pelayanan transportasi, kesehatan, kebersihan dan keamanan. Pelayanan publik kawasan Jatinangor saat ini belum mendukung dan belum memadai sebagai kawasan pendidikan tinggi.

Pelayanan publik di Jatinangor saat ini perlu dilakukan perbaikan. Selain itu pemerintah daerah perlu melakukan inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik tersebut perlu diselenggarakan oleh pemerintah untuk mendukung fungsi kawasan Jatinangor sebagai kawasan pendidikan tinggi.

Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada seluruh narasumber yang bersedia diwawancara dalam penelitian ini anatra lain pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang dan Kecamatan Jatinangor serta mahasiswa di Kawasan Jatinangor. Penulis mohon maaf jika pada hasil kajian ini masih banyak kekurangan. Semoga kajian ini dapat menambah khazanah dan bermanfaat bagi perbaikan kebijakan publik pada lokus penelitian. Saran dan kritik sangat diharapkan oleh penulis.

Sumedang, Oktober 2014

Penulis,

Candra

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b>	<b>i</b>
<b>Kata Pengantar</b>	<b>ii</b>
<b>Daftar Isi</b>	<b>iii</b>
<b>Daftar Tabel</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Gambar</b>	<b>v</b>
<b>Bab I Pendahuluan</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Hasil yang Diharapkan (Output)	3
1.5 Manfaat	3
<b>BAB II Tinjauan Pustaka</b>	<b>5</b>
2.1 Pelayanan Publik	5
2.1.1 Pengertian Pelayanan	5
2.1.2 Perspektif Pelayanan Publik	6
2.2 Difusi Inovasi	8
2.2.1 Pengertian Difusi dan Inovasi	8
2.2.2 Elemen Difusi Inovasi	9
2.2.3 Proses Putusan Inovasi	10
2.2.4 Keinovatidan dan Kategori Adopter	11
2.2.5 Tipologi Inovasi Pelayanan Publik	12
2.2.6 Peraturan terkait Inovasi Pemerintah Daerah (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah)	13
2.3 Kota Pendidikan Tsukuba – Jepang	13
2.4 Kerangka Pemikiran	17

<b>BAB III Metodologi Penelitian</b>	19
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	19
3.2 Teknik Pengumpulan Data	19
3.3 Lokus Penelitian dan Informan Kunci	20
3.4 Analisis Data	20
<b>BAB IV Analisis dan Pembahasan</b>	22
4.1 Gambaran Umum Kawasan Jatinangor	22
4.2 Kondisi Pelayanan Publik di Kawasan Jatinangor saat ini	30
4.3 Inovasi Pelayanan Publik di Jatinangor	36
<b>BAB V Penutup</b>	52
5.1 Kesimpulan dan Saran	52
<b>Daftar Pustaka</b>	54

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4.1 Gerbang Masuk Kawasan Pendidikan Jatinangor	23
Gambar 4.2 Kampus UNPAD	23
Gambar 4.3 Kampus IPDN	24
Gambar 4.4 Kampus IKOPIN	25
Gambar 4.5 Kampus ITB	25

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Pelayanan Publik di Kota Tsukuba Jepang	15
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Per Desa Kecamatan Jatinangor Tahun 2013	26
Tabel 4.2	Perkembangan Mahasiswa di Kawasan Jatinangor Tahun 1982-2006	27
Tabel 4.3	Jumlah Mahasiswa Terdaftar di Universitas Padjadjaran Tahun 2008-2014	28
Tabel 4.4	Jumlah Mahasiswa Baru Universitas Padjadjaran	28
Tabel 4.5	Jumlah Lulusan Universitas Padjadjaran	28
Tabel 4.6	Jumlah Mahasiswa Asing Terdaftar Semester Genap 2012/2013 Universitas Padjajaran	30



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Jatinangor merupakan salah satu kawasan khusus yang berada di Kabupaten Sumedang Jawa Barat. Pada Bab Ketentuan Umum Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang dimaksud dengan Kawasan Khusus adalah bagian wilayah dalam Daerah provinsi dan/atau Daerah kabupaten/ kota yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat untuk menyelenggarakan fungsi pemerintahan yang bersifat khusus bagi kepentingan nasional yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, menurut Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Jawa Barat tahun 2009 – 2029, Jatinangor ditetapkan sebagai pusat pendidikan tinggi Kawasan Strategis Provinsi (KSP). KSP merupakan kawasan yang penataan ruangnya diprioritaskan karena mempunyai pengaruh sangat penting secara regional dalam aspek pertahanan keamanan negara, ekonomi, sosial budaya, lingkungan, dan/atau pendayagunaan sumberdaya alam dan teknologi tinggi.

Jatinangor ditetapkan sebagai KSP karena mempunyai pengaruh sangat penting dalam aspek pendidikan yang secara tidak langsung mempengaruhi aspek ekonomi, lingkungan, sosial budaya dan pendayagunaan sumberdaya alam. Hal inilah yang menjadi dasar dalam menetapkan kawasan jatinangor sebagai salah satu kawasan khusus. Pemerintah bersama pemerintah daerah (Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Pemerintah Kabupaten Sumedang) menetapkan Kawasan Jatinangor sebagai kawasan khusus yaitu Kawasan Strategis Pendidikan Tinggi. Pendidikan tinggi merupakan kepentingan nasional sehingga perlu diatur dan diselenggarakan dengan semaksimal mungkin. Pemerintah bersama pemerintah daerah mengharapkan dengan adanya kawasan strategis pendidikan tinggi ini dapat meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi nasional yang lebih baik.

Berdasarkan hal tersebut maka beberapa perguruan tinggi nasional ditempatkan di Jatinangor. Sampai saat ini ada 4 (empat) perguruan tinggi nasional di Jatinangor, yaitu Universitas Padjajaran (Unpad), Institut Teknologi Bandung (ITB), Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) dan Institut Manajemen Koperasi Indonesia (Ikopin). Selain perguruan tinggi, ada 3 (tiga) pusat dan atau lembaga diklat di kawasan ini yaitu Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara (PKP2A I LAN), Pusat Diklat Regional Kementrian Dalam Negeri dan Pusat Diklat Kopertis.

Dengan adanya perguruan tinggi dan institusi pemerintah tersebut mengakibatkan banyak perubahan secara cepat di Jatinangor. Salah satu perubahannya adalah semakin padatnya masyarakat di Jatinangor, masyarakat tersebut merupakan para pendatang yang terdiri dari mahasiswa dan pekerja. Para pendatang tersebut berasal dari seluruh wilayah Indonesia dan tercatat pada tahun 2003, jumlah mahasiswa di Kota Jatinangor telah mencapai sekitar 37.566 orang (RUTR KPT Jatinangor 2000-2012). Selain berasal dari dalam negeri, para pendatang juga berasal dari luar negeri, misalnya dari Singapura, Malaysia, India dan lain-lain. Dengan banyaknya jumlah pendatang ke kawasan Jatinangor banyak dampak positif serta negatif yang muncul di kawasan ini. Kepadatan kawasan Jatinangor merupakan salah satu dampak negatif bila tidak diatur dengan baik, akan tetapi juga memberikan dampak positif untuk aspek ekonomi, sosial, dan budaya.

Banyaknya para pendatang tersebut menjadi daya tarik bagi para pengusaha untuk menginvestasikan usahanya di Jatinangor. Beberapa usaha yang dapat kita lihat adalah tingginya tingkat pembangunan rumah kos, pusat perbelanjaan, rumah makan, hotel, apartemen dan lain-lain. Akan tetapi, daya tarik tersebut ternyata tidak diiringi dengan perbaikan dalam hal pelayanan publik, sehingga permasalahan yang ada pada saat ini seperti sampah, kemacetan, dan banjir masih belum bisa teratasi.

Perubahan yang semakin cepat di kawasan ini tidak diimbangi dengan peningkatan pelayanan publik di kawasan pendidikan tinggi ini. Banyak permasalahan pelayanan publik yang dapat ditemui di kawasan ini. Beberapa permasalahan diantaranya terkait pendataan kependudukan bagi para pendatang, baik yang menjadi mahasiswa maupun pekerja masih belum terdata dengan baik. Permasalahan keamanan masih sering ditemui, misalnya pencurian kendaraan bermotor di lingkungan rumah kos. Permasalahan lalu lintas yaitu adanya kepadatan dan kemacetan mengakibatkan ketidaknyamanan dalam berlalu lintas. Pengelolaan sampah yang tidak baik juga berdampak pada polusi udara, bau tidak sedap dan mengganggu kesehatan, dan masih banyak lagi permasalahan pelayanan publik di kawasan ini.

Sampai saat ini pengelolaan pelayanan publik di Jatinangor masih belum ada perubahan. Sedangkan pelayanan publik merupakan kebutuhan dasar dan hak dari setiap warga negara. Untuk itu, Pemerintah daerah dalam hal ini Kabupaten Sumedang harus mulai memperbaiki pelayanan publik di kawasan Jatinangor. Hal ini senada dengan pendapat Dudi salah satu anggota DPRD Kabupaten Sumedang yang menyatakan "Sumedang harus segera melakukan upaya peningkatan bidang layanan publik, pesatnya pembangunan di suatu

wilayah harus diimbangi oleh ketersediaan aneka fasilitas umum dan berbagai bentuk layanan yang prima" (Galamedia, 2014). Jika dilihat dari data yang ada, pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Jatinangor masih merupakan pelayanan administrasi, seperti: kartu keluarga, kartu tanda penduduk, ijin mendirikan bangunan dll. Padahal dilihat dari kebutuhan masyarakat perlu adanya inovasi-inovasi pelayanan publik. Selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik, hal ini juga dapat menjadi daya tarik mahasiswa untuk datang ke kawasan Jatinangor dalam melanjutkan pendidikannya, terutama mahasiswa asing. Inovasi pelayanan publik tersebut yaitu dapat berupa berbagai pelayanan publik yang mendukung kawasan ini sebagai kawasan strategis pendidikan tinggi.

Dengan berbagai permasalahan pelayanan publik tersebut dan adanya tuntutan oleh masyarakat pendidikan maka permasalahan pelayanan publik di kawasan Jatinangor ini menjadi hal yang menarik untuk dikaji. Sejauh mana tindakan Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan publik di kawasan ini dan bagaimana pelayanan publik yang seharusnya ada di Jatinangor sebagai Kawasan Pendidikan Tinggi.

## **I.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kondisi pelayanan publik di jatinangor sebagai kawasan pendidikan tinggi?
2. Bagaimana bentuk Inovasi pelayanan publik yang perlu dilakukan pemerintah daerah untuk Jatinangor sebagai kawasan pendidikan tinggi?

## **I.3 Tujuan**

1. Untuk mengetahui kondisi pelayanan publik di Jatinangor
2. Untuk mengetahui bentuk inovasi pelayanan publik yang seharusnya diberikan oleh pemerintah daerah untuk Jatinangor sebagai kawasan pendidikan tinggi.

## **I.4 Hasil yang diharapkan (Output)**

Hasil (*output*) dari penelitian ini adalah rekomendasi mengenai perlunya perbaikan dan inovasi pelayanan publik di kawasan Jatinangor untuk mendukung fungsi kawasan ini sebagai kawasan pendidikan tinggi.

## **I.5 Manfaat**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

1. Pemerintah daerah, untuk menjadi sumbangan pemikiran untuk memperbaiki pelayanan publik di Jatinangor sebagai kawasan pendidikan tinggi.

2. Masyarakat, untuk menjadi masukan agar dapat bersama-sama pemerintah dalam memperbaiki pelayanan publik di Jatinangor
3. Mahasiswa/ peneliti, untuk menjadi bahan masukan pada kajian - kajian selanjutnya

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pelayanan Publik**

##### **2.1.1 Pengertian Pelayanan**

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Sementara itu, menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2005) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasi jasa; dan (2) penyampaian jasa.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka. Disamping itu adanya suatu sistem pelayanan yang baik terdiri dari tiga elemen, yakni:

- a. Strategi pelayanan, suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan.
- b. Sumber daya manusia yang memberikan layanan.
- c. Sistem pelayanan, prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang memiliki dan seluruh sumber daya manusia yang ada.

Dalam penetapan sistem pelayanan mencakup strategi yang dilakukan, dimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat merasakan langsung, agar tidak terjadi distorsi tentang suatu kepuasan yang akan mereka terima. Sementara secara spesifik adanya peranan pelayanan yang diberikan secara nyata akan memberikan pengaruh bagi semua pihak terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan.

### **2.1.2 Perspektif Pelayanan Publik**

Pelayanan publik (public service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara sejahtera (welfare state). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan pelayanan umum menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dilakukan dengan berbagai macam pola antara lain :

1. Pola Pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah lainnya yang bersangkutan.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/tinggal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing.
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan.

They dalam Toha (1996) menggolongkan lima unsur pelayanan yang memuaskan, yaitu : merata dan sama, diberikan tepat pada waktunya, memenuhi jumlah yang dibutuhkan, berkesinambungan, dan selalu meningkatkan kualitas serta pelayanan progressive service). Setiap orang mengharapkan pelayanan yang unggul, yaitu suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggungjawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) yang efektif dalam pencapaian tujuan dan sasaran. Bila jasa/layanan yang diterima (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa

dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya bila jasa/layanan yang diterima lebih rendah dari pada diharapkan, maka kualitas/layanan akan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian, baik atau buruknya kualitas jasa/layanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyelenggara, tetapi harus dilihat dari sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Salah satu semangat reformasi adalah menghilangkan kekuasaan yang tidak berpihak kepada rakyat, semangat untuk meningkatkan sektor pelayanan kepada publik. Jadi kalau pada era reformasi sekarang ini ternyata pelayanan kepada publik masih juga belum tergarap dengan baik, itu berarti pengingkaran terhadap nilai-nilai reformasi. Itulah sebabnya lembaga pelayanan publik yang terpilih memegang mandat untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat dan keberhasilan mereka adalah untuk mendekatkan harapan dan kenyataan tersebut.

Profesionalisme aparat dan citra pelayanan publik adalah dua hal yang saling berkaitan. Meningkatkan profesionalisme dalam menjalankan fungsi dan peran sesuai bidang tugas yang diemban. Aparat sudah seharusnya berusaha meningkatkan kualitas diri yang menyangkut keahlian, memahami hakekat dan tanggung jawab profesi. Pelayanan publik profesional artinya bercirikan adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan.

Untuk mencapai pelayanan publik yang profesional maka perlu memahami prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik yaitu, kesederhanaan, kejelasan, kepastian, waktu, akurasi serta kenyamanan. Prinsip pelayanan publik di atas harus disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal tersebut harus secepatnya diatasi karena persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dapat berubah secara drastis. Pelayanan yang baik merupakan hak penuh masyarakat yang harus dijawab dengan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan yang prima.

Aparatur pemerintah berada pada posisi yang penting tetapi di sisi lain berada pada posisi yang sulit. Karena aparatur pelayanan masyarakat merupakan ujung tombak yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Menghadapi masyarakat yang tinggi tuntutannya serta selalau mendapatkan tuduhan negatif dari masyarakat seperti kurang mampu memberikan pelayanan, lamban dan kurang inisiatif. Bentuk pelayanan publik yang

diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu

1. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
2. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
4. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
- b. Meningkatkan produktivitas barang dan jasa;
- c. Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
- d. Menimbulkan rasa kenyamanan;
- e. Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah saat ini perlu lebih diorientasikan kepada kaidah akuntabilitas publik secara langsung dengan cara penyajian manajemen kualitas pelayanan yang terintegrasi. Hal ini mencoba menguraikan pemikiran yang bersifat asertif dan hipotesis yang menyatakan bahwa semakin baik akuntabilitas publik semakin baik pemerintahan.

## **2.2 Difusi Inovasi**

### **2.2.1. Pengertian Difusi dan Inovasi**

Difusi Inovasi terdiri dari dua padanan kata yaitu difusi dan inovasi. Rogers(1983) mendefinisikan difusi sebagai proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu di antara para anggota suatu sistem sosial (the process by which an innovation is communicated through certain channels overtime among the members of a social system). Disamping itu, difusi juga dapat dianggap sebagai suatu jenis



perubahan sosial yaitu suatu proses perubahan yang terjadi dalam struktur dan fungsi sistem sosial.

Inovasi adalah suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap/dirasa baru oleh individu atau kelompok masyarakat. Ungkapan dianggap/dirasa baru terhadap suatu ide, praktek atau benda oleh sebagian orang, belum tentu juga pada sebagian yang lain. Kesemuanya tergantung apa yang dirasakan oleh individu atau kelompok terhadap ide, praktek atau benda tersebut.

Dari kedua padanan kata di atas, maka difusi inovasi adalah suatu proses penyebar serapan ide-ide atau hal-hal yang baru dalam upaya untuk merubah suatu masyarakat yang terjadi secara terus menerus dari suatu tempat ke tempat yang lain, dari suatu kurun waktu ke kurun waktu yang berikut, dari suatu bidang tertentu ke bidang yang lainnya kepada sekelompok anggota dari sistem sosial.

Tujuan utama dari difusi inovasi adalah diadopsinya suatu inovasi (ilmu pengetahuan, teknologi, bidang pengembangan masyarakat) oleh anggota sistem sosial tertentu. Sistem sosial dapat berupa individu, kelompok informal, organisasi sampai kepada masyarakat.

### **2.2.2. Elemen Difusi Inovasi**

Menurut Rogers (1983) dalam proses difusi inovasi terdapat 4 (empat) elemen pokok, yaitu: suatu inovasi, dikomunikasikan melalui saluran komunikasi tertentu, dalam jangka waktu dan terjadi diantara anggota-anggota suatu sistem sosial.

1. Inovasi (gagasan, tindakan atau barang) yang dianggap baru oleh seseorang. Dalam hal ini, kebaruan inovasi diukur secara subjektif menurut pandangan individu yang menerimanya.
2. Saluran komunikasi, adalah alat untuk menyampaikan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima. Jika komunikasi dimaksudkan untuk memperkenalkan suatu inovasi kepada khalayak yang banyak dan tersebar luas, maka saluran komunikasi yang lebih tepat, cepat dan efisien, adalah media massa. Tetapi jika komunikasi dimaksudkan untuk mengubah sikap atau perilaku penerima secara personal, maka saluran komunikasi yang paling tepat adalah saluran interpersonal.
3. Jangka waktu, yakni proses keputusan inovasi dari mulai seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolaknya. Penguatan terhadap keputusan itu sangat berkaitan dengan dimensi waktu. Paling tidak dimensi waktu terlihat dalam (a) proses pengambilan keputusan inovasi, (b) keinovatifan seseorang (relatif lebih awal atau lebih lambat dalam

- menerima inovasi), dan (c) kecepatan pengadopsian inovasi dalam sistem sosial.
4. Sistem sosial merupakan kumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan terikat dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama.

### **2.2.3 Proses Putusan Inovasi**

Penerimaan atau penolakan suatu inovasi adalah keputusan yang dibuat seseorang/individu dalam menerima suatu inovasi. Menurut Rogers (1983), proses pengambilan keputusan inovasi adalah proses mental dimana seseorang/individu berlalu dari pengetahuan pertama mengenai suatu inovasi dengan membentuk suatu sikap terhadap inovasi, sampai memutuskan untuk menolak atau menerima, melaksanakan ide-ide baru dan mengukuhkan terhadap keputusan inovasi. Pada awalnya Rogers (1983) menerangkan bahwa dalam upaya perubahan seseorang untuk mengadopsi suatu perilaku yang baru, terjadi berbagai tahapan pada seseorang tersebut, yaitu:

1. Tahap Awareness (Kesadaran), yaitu tahap seseorang tahu dan sadar ada terdapat suatu inovasi sehingga muncul adanya suatu kesadaran terhadap hal tersebut.
2. Tahap Interest (Keinginan), yaitu tahap seseorang mempertimbangkan atau sedang membentuk sikap terhadap inovasi yang telah diketahuinya tersebut sehingga ia mulai tertarik pada hal tersebut.
3. Tahap Evaluation (Evaluasi), yaitu tahap seseorang membuat putusan apakah ia menolak atau menerima inovasi yang ditawarkan sehingga saat itu ia mulai mengevaluasi.
4. Tahap Trial (Mencoba), yaitu tahap seseorang melaksanakan keputusan yang telah dibuatnya sehingga ia mulai mencoba suatu perilaku yang baru.
5. Tahap Adoption (Adopsi), yaitu tahap seseorang memastikan atau mengkonfirmasi putusan yang diambilnya sehingga ia mulai mengadopsi perilaku baru tersebut.

Dari pengalaman di lapangan ternyata proses adopsi tidak berhenti segera setelah suatu inovasi diterima atau ditolak. Kondisi ini akan berubah lagi sebagai akibat dari pengaruh lingkungan penerima adopsi. Oleh sebab itu, Rogers (1983) merevisi kembali teorinya tentang keputusan tentang inovasi yaitu: Knowledge (pengetahuan), Persuasion (persuasi), Decision (keputusan), Implementation (pelaksanaan), dan Confirmation (konfirmasi).

1. Tahap pengetahuan.

Dalam tahap ini, seseorang belum memiliki informasi mengenai inovasi baru. Untuk itu informasi mengenai inovasi tersebut harus disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi yang ada, bisa melalui media elektronik, media

cetak, maupun komunikasi interpersonal diantara masyarakat. Tahapan ini juga dipengaruhi oleh beberapa karakteristik dalam pengambilan keputusan, yaitu: (1) Karakteristik sosial-ekonomi, (2) Nilai-nilai pribadi dan (3) Pola komunikasi.

#### 2. Tahap persuasi.

Pada tahap ini individu tertarik pada inovasi dan aktif mencari informasi/detail mengenai inovasi. Tahap kedua ini terjadi lebih banyak dalam tingkat pemikiran calon pengguna. Inovasi yang dimaksud berkaitan dengan karakteristik inovasi itu sendiri, seperti: (1) Kelebihan inovasi, (2) Tingkat keserasian, (3) Kompleksitas, (4) Dapat dicoba dan (5) Dapat dilihat.

#### 3. Tahap pengambilan keputusan.

Pada tahap ini individu mengambil konsep inovasi dan menimbang keuntungan/kerugian dari menggunakan inovasi dan memutuskan apakah akan mengadopsi atau menolak inovasi.

#### 4. Tahap implementasi.

Pada tahap ini mempekerjakan individu untuk inovasi yang berbeda-beda tergantung pada situasi. Selama tahap ini individu menentukan kegunaan dari inovasi dan dapat mencari informasi lebih lanjut tentang hal itu.

#### 5. Tahap konfirmasi.

Setelah sebuah keputusan dibuat, seseorang kemudian akan mencari pembenaran atas keputusan mereka. Tidak menutup kemungkinan seseorang kemudian mengubah keputusan yang tadinya menolak jadi menerima inovasi setelah melakukan evaluasi.

Variabel yang berpengaruh terhadap tahapan difusi inovasi tersebut mencakup (1) atribut inovasi (perceived attribute of innovation), (2) jenis keputusan inovasi (type of innovation decisions), (3) saluran komunikasi (communication channels), (4) kondisi sistem sosial (nature of social system), dan (5) peran agen perubah (change agents)

Rogers (1983) mengatakan bahwa karakteristik inovasi (kelebihan, keserasian, kerumitan, dapat di uji coba dan dapat diamati), hal ini sangat menentukan tingkat suatu adopsi daripada faktor lain yaitu berkisar antara 49% sampai dengan 87%,). Pengetahuan Persuasi Keputusan Implementasi Konfirmasi seperti jenis keputusan, saluran komunikasi, sistem sosial dan usaha yang intensif dari agen perubahan.

### **2.2.4 Keinovatifan dan Kategori Adopter**

Rogers (1983) menjelaskan dalam menerima suatu inovasi ada beberapa tipologi penerima adopsi yang ideal yaitu :

1. Inovator adalah kelompok orang yang berani dan siap untuk mencoba hal-hal baru. Biasanya orang-orang ini adalah mereka yang memiliki gaya hidup dinamis di perkotaan yang memiliki banyak teman atau relasi.

2. Pengguna awal (early adopter ). Kategori adopter ini menghasilkan lebih banyak opini dibanding kategori lainnya, serta selalu mencari informasi tentang inovasi.
3. Mayoritas awal (early majority). Kategori pengadopsi seperti ini akan berkompromi secara hati-hati sebelum membuat keputusan dalam mengadopsi inovasi, bahkan bisa dalam kurun waktu yang lama. Orang-orang seperti ini menjalankan fungsi penting untuk menunjukkan kepada seluruh komunitas bahwa sebuah inovasi layak digunakan atau cukup bermanfaat.
4. Mayoritas akhir (late majority). Kelompok yang ini lebih berhati-hati mengenai fungsi sebuah inovasi. Mereka menunggu hingga kebanyakan orang telah mencoba dan mengadopsi inovasi sebelum mereka mengambil keputusan.
5. Lamban (laggard). Kelompok ini merupakan orang yang terakhir melakukan adopsi inovasi. Mereka bersifat lebih tradisional, dan segan untuk mencoba hal hal baru. Saat kelompok ini mengadopsi inovasi baru, kebanyakan orang justru sudah jauh mengadopsi inovasi lainnya, dan menganggap mereka ketinggalan zaman.

Rogers dalam Mc Kenzie (1997) menjelaskan dalam menerima inovasi baru bahwa kelompok inovator hanya berkisar 2% sampai 3% saja dalam populasi, sedangkan untuk kelompok Early adopter hanya mencapai 14% saja dalam suatu populasi, untuk early majority dan late majority masing-masing 34% dalam suatu populasi dan untuk kelompoklaggard mencapai 16%.

### **2.2.5 Tipologi Inovasi Pelayanan Publik**

Adapun tipologi inovasi di sekitar publik menurut Halvorsen dalam Suwarno (2008:42) adalah sebagai berikut:

1. *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya kesehatan di rumah;
2. *Process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atas produk;
3. *Administrative innovation* (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan;
4. *System innovation* (inovasi sistem), adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerjasama dan interaksi;
5. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual) adalah perubahan dalam outlook, seperti misalnya manajemen air terpadu atau mobility leasing

### **2.2.6 Peraturan terkait Inovasi Pemerintah Daerah (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah)**

Pemerintah Daerah saat ini didorong untuk memperbaiki pelayanan publik dengan melakukan berbagai inovasi. Pemerintah mengatur inovasi yang dilakukan pemerintah daerah dengan menetapkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Beberapa pasal yang menjadi dasar hukum pelaksanaan inovasi pemerintah daerah antara lain:

- Pasal 386 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyatakan Dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi.
- Pasal 386 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyatakan Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
- Pasal 387 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menyatakan bahwa tentang Pemerintah Daerah Dalam merumuskan kebijakan inovasi, Pemerintahan Daerah mengacu pada prinsip:
  - a. peningkatan efisiensi;
  - b. perbaikan efektivitas;
  - c. perbaikan kualitas pelayanan;
  - d. tidak ada konflik kepentingan;
  - e. berorientasi kepada kepentingan umum;
  - f. dilakukan secara terbuka;
  - g. memenuhi nilai-nilai kepatutan; dan
  - h. dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

### **2.3 Kota Pendidikan Tsukuba - Jepang**

Tsukuba merupakan kota dengan akumulasi lembaga penelitian terbesar di Jepang. Dimana banyak para peneliti dan perusahaan yang aktif terlibat dan beraktivitas di kota ini. Sementara itu, Kota Tsukuba juga terkenal dengan julukan *garden city* dimana banyak kekayaan lingkungan alamnya seperti gunung Tsukuba, aset sejarah dan budaya, dan *satoyama*<sup>1</sup>. Selain banyak aktivitas penelitian dan bisnis, Tsukuba juga merupakan salah satu kota tujuan bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Universitas Tsukuba merupakan salah satu universitas yang berada di

---

<sup>1</sup> Satoyama merupakan istilah dalam bahasa Jepang yang digunakan untuk zona perbatasan atau daerah antara gunung dan tanah datar yang subur

kawasan ini, selain itu juga terdapat Tsukuba Gakuin University dan National University Corporation Tsukuba University of Technology.

Berdasarkan informasi yang didapat dari website Kota Tsukuba, ada sekitar 7000 mahasiswa asing dari sekitar 120 negara yang berbeda. Menurut Walikota Tsukuba, banyaknya mahasiswa asing yang datang untuk sekolah disini dikarenakan baiknya sistem penerimaan mahasiswa yang dikembangkan oleh Universitas dan Institusi yang ada. Selain itu, banyaknya *volunteer* dari penduduk sekitar untuk membantu mahasiswa asing untuk dapat beradaptasi menjadi daya tarik tersendiri. Selain kemudahan-kemudahan yang didapatkan dari universitas dan masyarakat setempat, sistem pemerintahan yang telah baik, dengan pelayanan publik yang juga baik menjadikan Kota Tsukuba menjadi salah satu kota yang menarik bagi pelajar asing, mengingat kendala bahasa merupakan masalah utama di Jepang.

Kota Tsukuba Jepang sebenarnya mempunyai beberapa karakteristik yang hampir sama dengan Jatinangor. Dilihat dari aspek topografinya kota dan kawasan ini memiliki kekayaan lingkungan alam, seperti masih banyaknya daerah persawahan dan perkebunan serta beberapa aset sejarah dan budaya. Persamaan yang paling mendasar dari kota dan kawasan ini adalah sama-sama merupakan daerah pusat pendidikan. Selain persamaan tersebut, salah satu Universitas terkemuka di kedua daerah ini pun mempunyai *history* yang sama. Untuk membentuk kawasan pendidikan yang sebelumnya berada di pusat kota maka kedua daerah ini dijadikan daerah pengembangan pendidikan. Hal ini ditandai dengan dipindahkannya perguruan tinggi ke daerah tersebut yaitu; Universitas Tsukuba yang sebelumnya berada di pusat kota Tokyo dipindahkan ke daerah Tsukuba, begitupula dengan Universitas Padjajaran yang sebelumnya berada di pusat kota Bandung sekarang dipindahkan ke Jatinangor.

Akan tetapi, berbeda dengan kawasan di Jatinangor penataan pelayanan publik di Kota Tsukuba sebagai kota pendidikan mempunyai beberapa kelebihan. Hal ini dapat terlihat dari begitu banyak kemudahan bagi para pelajar asing ataupun pendatang dalam mengakses informasi mengenai kehidupan di kota Tsukuba. Pemerintah Kota Tsukuba dalam hal ini menyediakan *guidebook for foreign residents* untuk memberikan informasi-informasi penting serta pelayanan-pelayanan apa saja yang tersedia di kota Tsukuba. Pelayanan yang diberikan di Kota Tsukuba antara lain:

Tabel 2.1  
Pelayanan Publik di Kota Tsukuba

No	Jenis Pelayanan	Layanan yang diberikan	Keterangan
1	Pelayanan Konsultasi	Pelayanan konsultasi gratis bagi orang asing meliputi konsultasi mengenai status tinggal, pekerjaan, pernikahan, pendidikan dan kehidupan sehari-hari.	Layanan ini diberikan dengan dua bahasa yaitu Cina dan Inggris. Penyelenggara : Tsukuba International Association
	Pusat Pelayanan Konsultasi	Pelayanan konsultasi mengenai kehidupan sehari-hari dan layanan konsultasi dengan pengacara diberikan secara gratis	Layanan diberikan dalam beberapa bahasa, yaitu: Korea, Spanyol, Cina, Thailand, Portugis dan Tagalog. Penyelenggara : The Ibaraki International Association in Mito City
	Pusat Pelayanan Konsultasi	Pelayanan konsultasi mengenai tindak kriminal, atau komunitas keselamatan jalan	Layanan diberikan dalam bahasa Inggris, Cina, Korea, Thailand, Spanyol, Tagalog, Persia, Urdu. Penyelenggara : kepolisian
	Pusat Pelayanan Imigrasi	Pelayanan konsultasi mengenai imigrasi dan ijin tinggal	Layanan diberikan dalam bahasa Inggris, Cina, Korea, Indonesia, Vietnam Penyelenggara : Biro Imigrasi Tokyo
2	Kelas Bahasa Jepang	Pelayanan bahasa Jepang untuk warga asing	Penyelenggara : Tsukuba International Association dan Keyaki no Kai
3	Pengelolaan Sampah	Pelayanan pengambilan sampah untuk barang-barang berukuran besar. Seperti: TV, kulkas, mesin cuci, AC dll.	Untuk pembuangan sampah harian telah diatur oleh divisi manajemen pengelolaan sampah. Penyelenggara : Divisi manajemen pengelolaan sampah kota Tsukuba

No	Jenis Pelayanan	Layanan yang diberikan	Keterangan
4	Transportasi <sup>2</sup>	Jasa pelayanan Bis lokal, melayani rute pariwisata, kampus, pusat perbelanjaan, dan <i>science tour</i>	Penyedia layanan : pemerintah daerah, dan perusahaan swasta
		Jasa pelayanan taksi	
		Jasa Pelayanan penyewaan sepeda. Penyewaan sepeda hanya dilakukan pada <i>Tsukuba Center Area</i> dan di area gunung Tsukuba	Penyedia layanan : pusat informasi untuk tourist
		Jasa Kereta dan Bis antar kota. Kereta dan Bis ini memiliki rute layanan ke Tokyo dan Sendai, selain itu Bis antar kota ini juga menyediakan layanan langsung ke bandara di Tokyo	Penyedia layanan : Perusahaan swasta dan BUMN
5	Kesehatan	Pelayanan kesehatan umum dan spesialis seperti kehamilan dll. Setiap anak yang lahir berhak mendapatkan tunjangan setiap bulannya. Baik itu warga negara Jepang ataupun Asing <sup>3</sup>	Penyedia layanan : Pemerintah Daerah dan swasta. Pelayanan kesehatan diberikan kepada semua masyarakat baik lokal maupun asing, dengan catatan mempunyai kartu asuransi dari pihak pemerintah daerah.
6	Pusat anak	Pelayanan ini diperuntukan untuk seluruh anak-anak, tujuannya untuk mendorong kemandirian, kreativitas, dan kerjasama dengan cara bermain bersama di pusat anak ini.	Penyedia layanan : Divisi pelayanan anak Pemerintah Kota Tsukuba

<sup>2</sup> Bagi setiap mahasiswa dan pekerja, bisa mendapatkan kartu discount untuk keperluan transportasi baik itu kereta maupun bis

<sup>3</sup> Besaran pemberian tunjangan bagi anak disesuaikan dengan peraturan daerah masing-masing, begitu juga aturan asuransi kesehatan.



No	Jenis Pelayanan	Layanan yang diberikan	Keterangan
7	Pusat penitipan anak	Pusat penitipan anak ini tidak hanya disediakan untuk anak saja akan tetapi juga bagi ibu yang memerlukan konsultasi dengan suster ataupun guru.	Penyedia layanan : terdapat 7 penyedia layanan jasa ini

Dari tabel 1, dapat kita lihat pelayanan publik yang ada di kota Tsukuba sudah sangat memadai baik bagi warga lokal maupun warga asing yang tinggal di kota tersebut. Selain pelayanan tersebut, pemerintah kota tsukuba juga memiliki pusat-pusat kegiatan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sekitar baik itu yang disediakan oleh pemerintah kota, pihak universitas maupun oleh pihak swasta seperti; gelangang olah raga, area rekreasi, kolam renang, lapangan tennis, pusat komunitas, pusat anak, *daycare*, perpustakaan dan lain-lain. Inovasi-inovasi pelayanan pun dapat kita lihat dari tabel 1, seperti pelayanan-pelayanan konsultasi dan imigrasi dengan berbagai bahasa yang telah disediakan. Semua inovasi pelayanan ini tentunya selain untuk memberikan kemudahan pada warga asing, juga untuk menarik minat pelajar asing untuk datang ke kota Tsukuba. Hal ini merupakan hal yang dapat dicontoh oleh pemerintah Kabupaten Sumedang dengan bekerjasama dengan pihak-pihak universitas dan swasta yang ada di kawasan jatinangor.

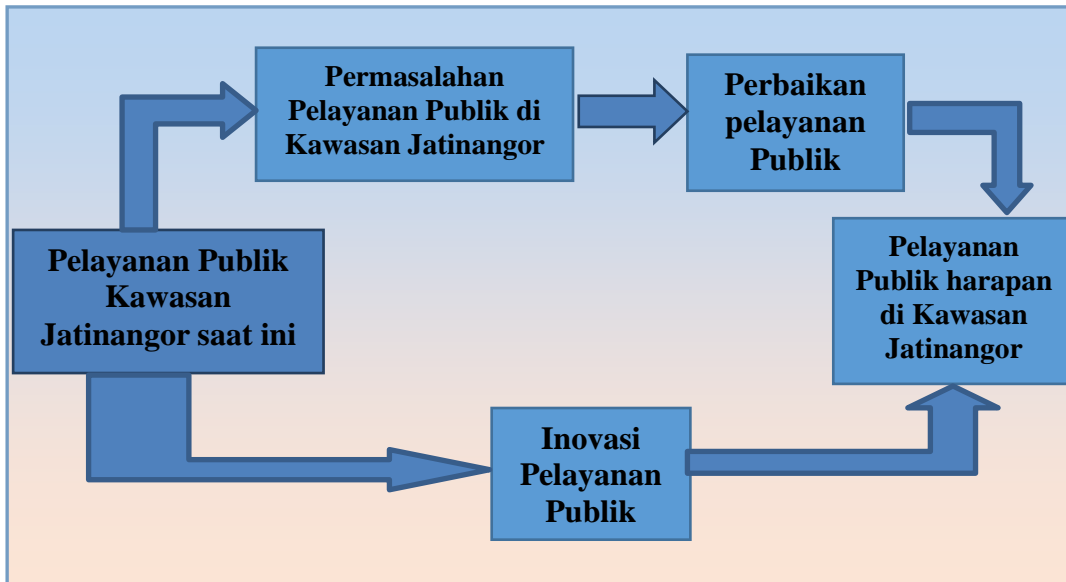
## 2.4 Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik di kawasan Jatinangor saat ini masih belum sesuai dengan fungsi kawasan ini sebagai kawasan pendidikan tinggi. Pelayanan publik yang ada di Jatinangor saat ini masih sama seperti kecamatan-kecamatan lainnya. Belum ada pelayanan publik tertentu yang mendukung pendidikan tinggi.

Banyak permasalahan pelayanan publik yang dapat ditemukan pada kawasan Jatinangor. Hal ini mengakibatkan ketidaknyamanan kawasan ini sebagai kawasan pendidikan tinggi. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Selain itu perlu dilakukan inovasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik di kawasan Jatinangor. Inovasi pelayanan publik yang dilakukan yaitu untuk mendukung kawasan ini sebagai kawasan pendidikan tinggi.

Gambar 2.1  
Kerangka Pemikiran



Dengan dilakukannya perbaikan dan inovasi pelayanan publik ini diharapkan dapat terwujud pelayanan publik yang diharapkan di kawasan Jatinangor. Pelayanan publik yang diharapkan tidak hanya oleh penduduk asli Jatinangor akan tetapi oleh masyarakat pendidikan yang ada di kawasan ini.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian yang hendak dicapai yaitu untuk menemukan bentuk inovasi pelayanan publik yang seharusnya ada di kawasan strategis pendidikan tinggi Jatinangor. Suharsimi Arikunto (1988:8) menyebutkan bahwa yang dinamakan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara pengamatan terhadap objek penelitian dan kemudian memaparkan hasil penelitiannya dalam laporan penelitian. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini hendak mendeskripsikan secara luas tentang penyelenggaraan pelayanan di kawasan strategis pendidikan tinggi provinsi Jatinangor juga merumuskan bentuk inovasi pelayanan publik yang seharusnya ada di kawasan strategis pendidikan tinggi Jatinangor.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Sesuai dengan jenis metode penelitian yang digunakan, pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh, mengeksplorasi dan mendeskripsikan data yang mendalam mengenai subyek yang diteliti. Dalam bukunya "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D", Sugiyono (2011:9) menyebutkan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek ilmiah dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat deduktif/ kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

### **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mencapai tujuannya, penelitian ini memerlukan data primer dan data sekunder. Oleh karenanya, harus dilakukan tahapan pengumpulan data untuk memperoleh data yang diperlukan. Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Desk Research (Studi Kepustakaan)**

Desk research dilakukan untuk memperoleh berbagai data sekunder melalui buku-buku teks, jurnal, hasil-hasil kajian/ penelitian, peraturan perundang-undangan dan dokumen-dokumen yang relevan dengan konsep pelayanan publik. Studi kepustakaan ini dilakukan dengan menyusun research design, instrumen penelitian, hingga merumuskan bentuk pelayanan publik dan inovasinya yang seharusnya ada di kawasan Jatinangor.

## 2. Wawancara

Teknik wawancara digunakan ketika melakukan penelitian lapangan (field research). Hal ini dikarenakan pengumpulan data lapangan dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik dan memverifikasi inovasi pelayanan publik. Wawancara dilakukan untuk memperoleh bahan masukan dari berbagai stakeholder di Jatinangor atas kemungkinan pelaksanaan pelayanan publik yang seharusnya ada di kawasan Jatinangor.

## 3. Survey

Metode survey biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data primer di lapangan. Menurut Moh Nazir, pengertian metode survey biasanya adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah. Metode survey ini dilakukan untuk mengetahui secara jelas bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang ada di kawasan Jatinangor saat ini dan bagaimana pelayanan publik yang seharusnya.

### **3.3 Lokus Penelitian dan Informan kunci**

Lokus penelitian dalam penelitian ini dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu yaitu Jatinangor yang mendapatkan penetapan sebagai kawasan strategis pendidikan tinggi.

Penentuan informan kunci (key informant) dalam penelitian ini adalah juga secara purposive-sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan bahwa mereka adalah orang yang dianggap benar-benar menguasai tentang permasalahan yang dikaji. Purposive sampling ini memberikan kebebasan kepada peneliti dari keterkaitan proses formal dalam mengambil sampel, artinya peneliti dapat menentukan berapa saja jumlah sampel yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian. Key informant dari wawancara dalam kajian ini adalah pegawai di Bappeda Kabupaten Sumedang dan Seksi Pelayanan di Kecamatan Jatinangor. Key informant ini merupakan narasumber yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait pelaksanaan pelayanan publik dan juga dapat memberikan masukan mengenai kemungkinan penciptaan inovasi pelayanan publik di kawasan strategis pendidikan tinggi.

### **3.4 Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menganalisis berbagai

data penting, baik primer maupun sekunder yang diperoleh. Analisis data dilakukan untuk memperoleh penjelasan yang akurat mengenai kondisi eksisting pelayanan publik di Jatinangor dan peluang adanya inovasi pelayanan publik yang nantinya dihaapkan dapat menciptakan pelayanan publik yang dicita-citakan di kawasan Jatinangor

Berdasarkan pendekatan penelitian yang digunakan, maka analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan dilakukan secara terus menerus sampai tuntas sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011: 246-247). Aktivitas dalam analisis data ini meliputi *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/ verification*.

Adapun langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal pokok dan penting dari data-data yang sudah dikumpulkan baik melalui studi dokumentasi, maupun wawancara untuk kemudian membuat kategorisasi dan membuang hal-hal yang tidak dipakai dan tidak sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Data Display (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Data kualitatif yang diperoleh akan disajikan dalam bentuk uraian singkat atau teks yang bersifat naratif.

3. Conclusion Drawing (Verification)

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi untuk menjawab rumusan masalah yang disertai dengan bukti-bukti valid dan konsisten berdasarkan data yang telah dikumpulkan

## **BAB IV**

### **ANALISA HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Kawasan Pendidikan Tinggi Jatinangor**

Jatinangor adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Jatinangor adalah nama kecamatan yang mulai dipakai sejak Tahun 2000. Sebelumnya kecamatan ini bernama Cikeruh. Nama Jatinangor diambil dari nama blok perkebunan di kaki Gunung Manglayang. Pada saat ini Jatinangor tidak dikenal sebagai daerah perkebunan lagi akan tetapi sebagai kawasan pendidikan tinggi karena terdapat beberapa perguruan tinggi nasional di sana.

Jatinangor ditetapkan menjadi kawasan pendidikan oleh Gubernur Jawa Barat pada Tahun 1987. Kawasan pendidikan ini didirikan di lahan perkebunan karet dengan luas 962 ha. Hal itu ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 593/3590/1987.

Selain hal itu, pengembangan Kawasan Jatinangor menjadi kawasan pendidikan tinggi semakin didorong karena sudah terlalu banyaknya perguruan tinggi yang berada di Bandung. Hingga Tahun 1980 di Bandung sudah terdapat 16 Universitas, Institut, dan perguruan tinggi, 25 akademi, dan 15 lembaga penelitian. Jumlah mahasiswa mencapai 60.128 orang. Oleh karena itu, kegiatan pendidikan sejumlah perguruan tinggi di pindahkan ke Jatinangor. Hal ini dilakukan secara bertahap yang dimulai pada Tahun 1992.

Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 593/3590/1987 ditetapkan Kawasan Jatinangor yang diperuntukkan sebagai kawasan pendidikan adalah sebesar 962 ha yang dialokasikan sebagai berikut:

1. Sekolah Tinggi Pendidikan Dalam Negeri: 200 ha;
2. Institut Manajemen Koperasi Indonesia: 28 ha;
3. Universitas Widya Mandala: 53 ha; dan
4. Universitas Padjajaran: 175 ha.

Selain untuk perguruan tinggi tersebut, lahan yang lain diperuntukkan untuk:

1. Lapangan golf seluas: 170 ha;
2. Kebun binatang: 177 ha;
3. Perkemahan Pramuka 66 ha;
4. Tanah cadangan 47 ha; dan
5. Kawasan konservasi

(sumber:

<http://hervydsgn.blogspot.com/2010/09/jatinangor-masa-silam.html>)

Gambar 4.1  
Gerbang masuk kawasan pendidikan Jatinangor



Saat ini Jatinangor dikenal sebagai salah satu kawasan pendidikan tinggi terkemuka di Indonesia. Perguruan tinggi yang berada di kawasan Jatinangor yaitu :

1. Universitas Padjadjaran (UNPAD) di Desa Hegarmanah dan Desa Cikeruh.
2. Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) di Desa Cibeusi. Sebelumnya institut ini bernama Sekolah Tinggi Pemerintahan Dalam Negeri (STPDN).
3. Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Desa Cibeusi.
4. Institut Teknologi Bandung (ITB) di Desa Sayang. Sebelumnya kompleks Kampus ITB Jatinangor merupakan kompleks Kampus Universitas Winaya Mukti (UNWIM).

Perguruan tinggi tersebut didirikan di kawasan Jatinangor secara bertahap. Berikut ini sejarah singkat pendirian perguruan tinggi di kawasan Jatinangor:

1. Universitas Padjajaran (UNPAD)

Gambar 4.2  
Kampus UNPAD



Universitas Padjajaran pertama didirikan di Bandung. Letak kampus di Bandung tersebar pada 13 lokasi yang berbeda. Hal ini mengakibatkan sulitnya

melakukan koordinasi dan pengembangan daya tampung. Oleh karena itu sejak Tahun 1977, Unpad memulai untuk merintis pengadaan lahan baru yang lebih memadai. Pada Tahun 1979 akhirnya Unpad mendapatkan penunjukan lahan di Jatinangor. Hal ini diperkuat dengan ditetapkannya Surat Keputusan Gubernur Jawa Barat No. 593/3590/1987. Universitas Padjajaan mendapatkan lahan seluas 175 ha

Perpindahan kampus Unpad dilakukan secara bertahap, yaitu mulai pada Tahun 1983. Perpindahan tersebut diawali oleh Fakultas Pertanian dan kemudian diikuti oleh fakultas-fakultas lainnya. Gedung Rektorat Unpad secara resmi dipindah ke Jatinangor pada tanggal 5 Januari 2012. (sumber: <http://www.unpad.ac.id/universitas/sejarah/>)

## 2. Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)

Gambar 4.3  
Kampus IPDN



Pendirian IPDN yang dahulu bernama APDN di Jatinangor dimulai pada Tahun 1988. Hal ini berdasarkan pertimbangan untuk menjamin terbentuknya wawasan nasional dan pengendalian kualitas pendidikan. Melalui Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor. 38 Tahun 1988 tentang Pembentukan Akademi Pemerintahan Dalam Negeri Nasional.( APDN Nasional) kedua dengan program D III ditetapkan pendirian kampus di [Jatinangor](#), [Sumedang](#) Jawa Barat. Peresmian kampus tersebut dilakukan oleh Mendagri pada tanggal 18 Agustus 1990. (sumber: <http://www.ipdn.ac.id>)



### 3. Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN)

Gambar 4.4  
Kampus IKOPIN



Institut Manajemen Koperasi Indonesia (Ikopin) berdiri secara resmi pada tanggal 7 Mei 1982 bertepatan dengan keluarnya ijin operasional dari Kopertis Wilayah IV Jawa Barat. Ikopin didirikan dan dibina oleh Yayasan Badan Pembina Pendidikan dan Penelitian Perkoperasian (Yayasan BP-4). Saat ini yayasan tersebut berubah namanya menjadi Yayasan Pendidikan Koperasi (YPK). Pada tahun 1984 Ikopin memperoleh status Terdaftar berdasarkan Surat Keputusan Mendikbud No. 133/1984. Kampus Ikopin di Jatiningor Kabupaten Sumedang diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia pada tanggal 12 Juli 1984.

(Sumber: <http://dansite.wordpress.com/2009/03/21/ikopintea/>)

### 4. Institut Teknologi Bandung (ITB)

Gambar 4.5  
Kampus ITB



Untuk mencapai visi misinya maka ITB perlu melakukan pengembangan kampus di luar wilayah Bandung. Oleh karena itu pada tanggal 31 Desember 2010 dilakukan penandatanganan perjanjian kerjasama ITB dengan Pemerintah Propinsi Jawa Barat Nomor: 073/02/otdaksm/2010, untuk pengelolaan lahan pendidikan yang terletak di Jatiningor dan di Tanjungsari, Kabupaten Sumedang. Selain sesuai dengan landasan pengembangan ITB, pengembangan ITB Jatiningor dilatarbelakangi oleh:

1. Pengembangan Pendidikan Tinggi Indonesia yang merupakan bagian dari rencana pembangunan Pemerintah Republik Indonesia,
2. Pengembangan Daerah Jawa Barat yang dituangkan dalam Rencana Strategis Pemerintah Daerah Jawa Barat. (sumber: [http://jatinangor.itb.ac.id/?page\\_id=2](http://jatinangor.itb.ac.id/?page_id=2))

Seiring dengan adanya perguruan tinggi tersebut, Jatinangor juga mengalami perkembangan fisik dan sosial yang pesat. Sebagaimana halnya yang menimpa lahan pertanian lain di Pulau Jawa, banyak lahan pertanian di Jatinangor yang berubah fungsi menjadi rumah sewa untuk mahasiswa ataupun pusat perbelanjaan

Jatinangor ditetapkan sebagai kawasan pendidikan tinggi. Mulai saat itu maka pemerintah daerah yaitu Kabupaten Sumedang melalui Kecamatan Jatinangor memberikan pelayanan publik tidak hanya untuk penduduk asli kecamatan Jatinangor, melainkan juga kepada para pendatang. Hal itu mengakibatkan jumlah masyarakat Jatinangor semakin padat yaitu terdiri dari penduduk asli dan para pendatang (mahasiswa dan pekerja).

Tabel 4.1  
Jumlah Penduduk Per Desa Kecamatan Jatinangor Tahun 2013

<b>Desa/ Kelurahan</b>	<b>Jumlah</b>
Cipacing	14.321
Sayang	8.876
Mekargalih	7.200
Cinta Mulya	7.149
Cisempur	8.030
Jatimukti	5.249
Jatiroke	6.446
Hegarmanah	9.914
Cikeruh	9.865
Cibeusi	10.809
Cileles	6.014
Cilayung	4.929
<b>Total</b>	<b>98.802</b>

Sumber: Potensi Kecamatan Jatinangor pada Jatinangor Dalam Angka 2014 (sumedang.bps.go.id)

Berdasarkan tabel di atas diketahui jumlah penduduk asli Jatinangor saat ini berjumlah 98.802 orang yang tersebar pada 12 desa/kelurahan. Saat Jatinangor ditetapkan menjadi kawasan pendidikan, oleh karena itu kawasan ini tidak hanya didiami oleh penduduk asli akan tetapi juga oleh para pendatang.

Para pendatang terdiri dari para mahasiswa dan para pekerja. Sebagaimana besar pendatang tersebut adalah para mahasiswa yang mengambil studi di perguruan tinggi di Jatinangor. Berikut ini perkembangan mahasiswa di Jatinangor Tahun 1982 – 2006 (sebelum ada kampus ITB).

Tabel 4.2  
Perkembangan Mahasiswa di Kawasan Jatinangor  
Tahun 1982-2006

<b>TAHUN</b>	<b>IKOPIN</b>	<b>UNPAD</b>	<b>STPDN</b>	<b>UNWIM</b>	<b>TOTAL</b>
1982	355	0	0	0	355
1983	712	0	0		712
1984	1895	0	0	0	1895
1985	2445	0	0	0	2445
1986	2978	0	0	0	2978
1987	3231	5795	0	0	9026
1988	3523	5137	0	0	8660
1989	3893	6095	487	0	10475
1990	4242	5482	977	0	10701
1991	4493	6304	1910	7229	19936
1992	4553	9541	2717	5880	22691
1993	4984	9649	3135	7492	25260
1994	5042	10474	3261	8888	27665
1995	5164	14389	2998	7176	29727
1996	5343	15813	2817	7504	31477
1997	5500	17250	2800	7116	32666
1998	3183	25553	2480	7274	38488
1999	3464	24612	2489	7765	38330
2000	3084	27163	2853	7265	40365
2001	2488	28349	3026	5208	39071
2002	1412	27427	3571	3431	35841
2003	1522	28148	3917	3901	37566
2004	1073	*	*	2915	32414
2005	1396	*	*	2077	31798
2006	862	28466		*	29328

Ket : \*) Tidak ada data

Sumber : RUTR KPT Jatinangor 2000-2012 Kopertis Wilayah IV Jawa Barat Biro Akademik masing-masing Universitas

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah mahasiswa di kawasan Jatinangor semakin bertambah setiap tahunnya sejak ditetapkannya Jatinangor sebagai kawasan pendidikan tinggi pada Tahun 1987. Berikut ini

adalah perkembangan jumlah mahasiswa di salah satu perguruan tinggi di kawasan Jatinangor.

Tabel 4.3  
Jumlah Mahasiswa Terdaftar di Universitas Padjadjaran  
Tahun 2008-2014

Strata	Tahun Akademik					
	2008/2009	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014*
S3	1484	1,197	1,537	1,732	1,790	1,887
S2	2,933	2,341	3,536	3,313	3,434	3,937
Spesialis	707	869	1,059	1,312	987	1,419
Profesi	2,040	1,501	1,485	1,215	1,256	1284
S1	26,333	25,897	26,456	27,369	29,395	29,269
S1 Kelas Khusus	6,678	4,468	3,424	2,289	-	-
D-IV	249	152	164	157	3	17
D-III	8,802	7,623	6,314	5,269	4878	4,370
<b>Unpad</b>	<b>49,226</b>	<b>44,048</b>	<b>43,975</b>	<b>42,656</b>	<b>41,743</b>	<b>42,183</b>

\*Catatan: Sejak 2012/2013 program S-1 kelas khusus ditutup. Untuk proses pelaporan digabung dengan program S-1.

Sumber : Biro Pembelajaran dan Kemahasiswaan Data Per September 2013

Bertambahnya jumlah mahasiswa menjadikan Jatinangor semakin padat. Bertambahnya mahasiswa tersebut selain dikarenakan adanya mahasiswa baru juga dikarenakan jumlah mahasiswa lulusan Hal itu dikarenakan jumlah mahasiswa baru dengan mahasiswa yang lulus tidak sebanding. Jumlah mahasiswa baru lebih besar dari pada mahasiswa yang lulus setiap tahunnya. Hal ini bisa dilihat dari tabel di bawah ini

Tabel 4.4  
Jumlah Mahasiswa Baru Universitas Padjadjaran

Strata	Tahun Akademik					
	2008/2009	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014*
S3	395	351	435	490	457	275
S2	1,122	989	1,278	1,430	1,468	857
Spesialis	259	195	307	305	325	232
Profesi	607	546	688	607	889	339
S1	9,118	5,819	6,119	6,232	6,149	5,969
S1 Kelas Khusus	1,361	493	472	508	-	-
D-IV	30	30	42	40	53	17
D-III	2,048	2,007	1,484	1,592	1,485	880
<b>Unpad</b>	<b>14,940</b>	<b>10,430</b>	<b>10,825</b>	<b>11,204</b>	<b>10,826</b>	<b>8,569</b>

\*catatan: Sejak 2012/2013 program S-1 kelas khusus ditutup. Untuk proses pelaporan digabung dengan program S-1.

Sumber : Biro Pembelajaran dan Kemahasiswaan Data Per September 2013

Tabel 4.5  
Jumlah Lulusan Universitas Padjadjaran

Strata	Tahun Akademik					
	2008/2009	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014*
S3	223	379	224	338	356	295
S2	1,119	1,268	1,088	1,217	1,226	947
Spesialis	142	150	174	172	217	179
Profesi	851	883	776	1,030	896	1,099
S1	3,957	4,591	4,446	5,726	5,741	4,950
S1 Kelas Khusus	1,579	1,730	1,357	-	-	-
D-IV	125	109	83	155	102	87
D-III	2,408	2,786	2,281	1,562	1,485	1,240
<b>Jumlah</b>	<b>10,404</b>	<b>11,896</b>	<b>10,429</b>	<b>10,200</b>	<b>10,023</b>	<b>8,797</b>

*\*catatan: Sejak 2012/2013 program S-1 kelas khusus ditutup. Untuk proses pelaporan digabung dengan program S-1.*

*Sumber : Biro Pembelajaran dan Kemahasiswaan Data Per September 2013*

Perguruan tinggi di kawasan Jatinangor merupakan perguruan tinggi nasional yang terkemuka. Oleh karena itu, mahasiswa yang menjalani studi di sana berasal dari seluruh wilayah Indonesia. Selain berasal dari wilayah Indonesia, mahasiswa juga berasal dari luar negeri. Berikut jumlah mahasiswa asing yang berada di salah satu perguruan tinggi di Jatinangor.

Tabel 4.6

Jumlah Mahasiswa Asing Terdaftar Semester Genap 2012/2013 Universitas Padjajaran

No	Fakultas	Program Studi	Jumlah Mahasiswa Terdaftar		
			Malaysia	Timor Leste	Negara Lain
1	Hukum	Magister		4	
2	Ekonomi dan Bisnis	Doktor		1	
		Magister		14	1
		Sarjana			7
3	Kedokteran	Sarjana	430		
		Profesi	297		
		Spesialis		8	
4	MIPA	Sarjana		2	
5	Pertanian	Magister		4	
6	Kedokteran Gigi	Sarjana	123		
		Profesi	31		
7	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	Magister		9	
		Sarjana	2		2
8	Ilmu Budaya	Sarjana			3
9	Psikologi	Doktor			1
10	Peternakan				
11	Ilmu Komunikasi	Doktor			1
12	Keperawatan				
13	Perikanan dan Ilmu Kelautan				
14	Teknologi Industri Pertanian				
15	Farmasi	Sarjana	132		
16	Teknik Geologi	Sarjana		7	
		Magister		3	1
Jumlah			1015	52	16

Sumber: Bagian Kerja Sama Unpad Agustus 2013

Para pendatang juga mengakibatkan berbagai dampak pada beberapa aspek, misalnya terkait ekonomi, social, budaya dan keamanan. Banyaknya para pendatang tersebut menjadi daya tarik bagi para pengusaha untuk menginvestasikan usahanya di Jatinangor. Beberapa usaha yang dapat kita lihat adalah banyaknya rumah kos, pusat perbelanjaan, rumah makan dan lain-lain. Hal ini juga mengakibatkan berbagai dampak pada kawasan ini, misalnya masalah sampah, kemacetan dan lain-lain.

#### 4.2 Kondisi Pelayanan Publik di Jatinangor saat ini

Perubahan yang semakin cepat di kawasan ini tidak diimbangi dengan peningkatan pelayanan publik di kawasan pendidikan tinggi ini. Banyak permasalahan pelayanan publik yang dapat ditemui di kawasan ini. Beberapa permasalahan diantaranya terkait pendataan kependudukan bagi para pendatang, baik yang menjadi mahasiswa maupun pekerja masih belum terdata dengan baik. Permasalahan keamanan masih sering ditemui, misalnya pencurian kendaraan bermotor di lingkungan rumah kos. Permasalahan lalu lintas yaitu adanya kepadatan dan kemacetan mengakibatkan

ketidnyamanan dalam berlalu lintas. Permasalahan sampah yang ditemui dikawasan ini mengakibatkan bau tidak sedap dan mengganggu kesehatan. Masih banyak lagi permasalahan pelayanan publik di kawasan ini.

Pelayanan Publik di Kawasan Jatinangor saat ini masih belum mendukung suatu kawasan pendidikan. Banyak ditemui kekurangan dan kelemahan pada pelayanan publik di Jatinangor saat ini. Berikut ini kondisi pelayanan publik di Jatinangor saat ini:

## 1. Transportasi

Transportasi merupakan hal yang sangat penting dalam mobilitas penduduk dan mahasiswa di Jatinangor. Transportasi, khususnya untuk mahasiswa membantu mereka untuk pergi dari tempat tinggal atau rumah kos menuju kampus maupun sebaliknya. Mahasiswa mengharapkan pelayanan transportasi yang aman dan nyaman. Sampai saat ini, transportasi di Jatinangor masih belum terkelola dengan baik. Alat transportasi yang ada pada kawasan Jatinangor saat ini adalah;

1. Bus (Po Damri dan Bhineka);
2. Angkutan kota (angkot);
3. Ojeg ; dan
4. Shelter (Damri, Arnes dan Geulis)

Sarana transportasi tersebut tidak dikelola dengan baik, kendaraan yang tidak aman dan nyaman terutama kendaraan angkot dan ojeg. Mahasiswa menyatakan bahwa untuk angkot tidak aman karena sopir yang mengendarainya kadang-kadang ugal-ugalan, tempat duduk angkot tidak aman dan nyaman karena tidak ada sabuk pengaman dan pintu angkot yang tidak tertutup sehingga membahayakan penumpang. Untuk ojeg, mahasiswa menyatakan bahwa tukang ojeg sering mengendarai motornya dengan kencang dan tidak jarang melanggar rambu-rambu lalu lintas serta tidak disediakan helm buat penumpang sehingga membahayakan penumpangnya.

Rambu rambu lalu lintas di kawasan pendidikan sangat kurang memadai, hal ini dapat dilihat dari minimnya rambu-rambu petunjuk arah. Di beberapa ruas jalan yang seharusnya digunakan untuk jalan satu arah ternyata banyak masyarakat yang melanggar aturan dengan melawan arus kendaraan. Petugas lalu lintas juga tidak selalu ada dalam mengatur lalu lintas sehingga banyak pengendara yang melanggar arus lalu lintas dan tidak jarang menyebabkan kecelakaan.

Tempat pejalan kaki tidak aman dan nyaman. Hal ini dapat dilihat di beberapa lokasi jalan raya tidak tersedia tempat pejalan kaki, misalnya

sepanjang jalan di dekat Jatinangor Town Square (Jatos). Selain itu beberapa tempat pejalan kaki digunakan untuk berjualan para pedagang kaki lima (pkL). Di beberapa tempat bahkan tempat pejalan kaki digunakan untuk meletakkan sampah, hal ini jelas sangat mengganggu para pejalan kaki. Selain itu beberapa permasalahan transportasi yaitu kurangnya jembatan penyeberangan, tidak adanya jalur khusus pesepeda dan tidak adanya tempat khusus parkir sehingga menyebabkan bertambahnya permasalahan transportasi di Jatinangor.

Permasalahan transportasi di kawasan ini semakin diperparah dengan semakin padatnya lalu lintasnya. Seperti diketahui bahwa jalan raya Jatinangor adalah jalur lalu lintas Pantura sehingga kendaraan yang melewati jalan itu sangat banyak dan beberapa kendaraannya termasuk kendaraan besar seperti Bus, truk dan lain-lain. Hal ini menyebabkan jalanan menjadi macet. Berdasarkan permasalahan transportasi tersebut maka dapat dinyatakan bahwa pelayanan transportasi di kawasan Jatinangor masih belum sesuai dengan harapan sebagai kawasan pendidikan.

## 2. Pelayanan keamanan

Keamanan di Jatinangor semakin mengkhawatirkan sejak banyak pendatang yang tinggal di kawasan tersebut. Semakin banyaknya masyarakat di Jatinangor membuat kawasan ini sangat rawan keamanannya. Banyak kasus keamanan yang ditemukan yaitu pencurian kendaraan di area rumah kos, seperti di kawasan padat rumah kos yaitu daerah Ciseke dan daerah Caringin. Di kawasan tersebut sering terjadi kasus pencurian kendaraan bermotor. Kasus kriminalitas lain di Jatinangor yaitu penjambretan di jalan atau gang yang sepi atau penerangannya kurang, contohnya kasus penjambretan di jalan caringin. Selain itu kasus lainnya adalah penculikan seperti pada kasus yang dialami oleh mahasiswa asal Malaysia pada Tahun 2014 ini. Masih banyak lagi kasus-kasus kriminal yang ditemui di kawasan Jatinangor. Menurut mahasiswa bahwa keamanan di Jatinangor semakin lama semakin mengkhawatirkan dengan semakin banyaknya kasus kriminal di kawasan ini.

Menurut pihak Kecamatan Jatinangor bahwa tanggung jawab keamanan di Jatinangor ada dibawah kepolisian di Polsek Jatinangor. Sedangkan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) tidak selalu ada di kawasan Jatinangor karena tidak ada pemempatan khusus Satpol PP dikawasan ini. Keamanan oleh warga kurang maksimal karena hanya berupa pelaksanaan ronda oleh setiap RT di Jatinangor yang pelaksanaannya tidak rutin. Sedangkan pihak kampus melakukan penjagaan keamanan dengan system keamanan masing-masing. Berdasarkan pihak Kecamatan Jatinangor belum ada system keamanan yang



terintegrasi yang melibatkan pihak kepolisian, Satpol PP, keamanan kampus dan masyarakat sehingga masing banyak permasalahan keamanan di kawasan Jatinangor.

Selain permasalahan keamanan yang terkait dengan kasus criminal, Jatinangor juga dihadapkan pada permasalahan keamanan yang ditimbulkan oleh kebakaran. Hal ini disebabkan karena pada kawasan ini belum tersedia pemadam kebakaran sehingga sangat rawan sekali apabila terjadi kejadian kebakaran. Seperti kita ketahui bahwa pada kawasan Jatinangor terdapat perguruan tinggi dengan banyak gedung perkuliahan, selain itu juga terdapat pusat perbelanjaan dan pemukiman. Sistem keamanan kebakaran hanya dilakukan oleh masing-masing perguruan tinggi dan pusat perbelanjaan dengan menyediakan tabung pemadam kebakaran. Apabila terjadi kebakaran di Jatinangor maka pemadaman kebakaran dilakukan oleh pemadam kebakaran yang berasal dari Kabupaten Sumedang yang tentunya jaraknya cukup jauh dan membutuhkan waktu yang lama untuk sampai di Jatinangor. Pemadam kebakaran dari Kabupaten Bandung yang mempunyai lokasi yang tidak jauh dari kawasan ini juga ikut membantu apabila terjadi kebakaran di Jatinangor. Dengan berbagai permasalahan keamanan di kawasan ini maka dapat dikatakan bahwa pelayanan keamanan di Jatinangor belum memadai sebagai kawasan pendidikan tinggi.

### 3. Pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan di Jatinangor masih jauh dari harapan. Hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya sarana kesehatan di kawasan ini. Unit Pelayanan kesehatan di Jatinangor yang disediakan pemerintah daerah yaitu:

1. Puskesmas Jatinangor (1 unit layanan) bertempat di Desa Hegarmanah;
2. Pustu (2 unit layanan) bertempat di Desa Cisempur dan Desa Cileles; dan
3. Balai pengobatan (10 unit layanan) bertempat di Desa Sayang (2 unit layanan), Desa Mekargalih (5 unit layanan) dan Desa Cikeruh (3 unit layanan)

Jumlah tenaga kesehtan di kawasan Jatinangor juga sangat minim. Berikut jumlah tenaga kesehatan adalah sebagai berikut:

1. Tenaga medis berjumlah 19 orang;
2. Tenaga para medis berjumlah 21 orang; dan
3. Tenaga non medis berjumlah 16 orang.

Selain pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah daerah, di Jatinangor juga terdapat pelayanan kesehatan yang disediakan oleh perguruan tinggi, yaitu:

1. Klinik Universitas Padjajaran yang diperuntukkan untuk mahasiswa

- serta masyarakat; dan
2. Klinik Institut Pemerintahan Dalam Negeri juga untuk praja IPDN dan masyarakat.

Meskipun di Jatinangor terdapat beberapa unit layanan kesehatan tersebut akan tetapi memiliki banyak keterbatasan. Keterbatasan pelayanan kesehatan tersebut yaitu jam layanan yang terbatas jam kerja dan fasilitas kesehatan yang kurang memadai serta tenaga kesehatan yang terbatas. Hal itu menyebabkan unit pelayanan kesehatan di Jatinangor tidak mampu untuk melayani jumlah masyarakat dan mahasiswa di Jatinangor ini. Selain itu unit pelayanan tersebut tidak dapat menangani segala macam penyakit, untuk penyakit yang parah maka unit pelayanan tersebut hanya dapat memberikan rujukan untuk selanjutnya dirujuk ke rumah sakit. rumah sakit yang biasanya menjadi rujukan antara lain RS Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang di Sumedang, RS Al-Islam dan RS Hasan Sadikin di Bandung. Hal ini sangat tidak efektif karena jarak tempuh dari Jatinangor menuju rumah sakit rujukan cukup jauh. Apabila pasien yang ditangani memiliki penyakit yang cukup parah maka akan sangat mengkhawatirkan kondisinya apabila penanganannya harus dilakukan di rumah sakit yang lokasinya cukup jauh.

#### 4. Pelayanan kebersihan

Kawasan pendidikan tinggi membutuhkan lingkungan yang bersih, rapi dan nyaman. Tetapi kondisi kebersihan kawasan Jatinangor saat ini masih kurang memadai sebagai kawasan pendidikan tinggi karena masih banyak ditemukan sampah berserakan di kawasan tersebut terutama pada kawasan pertokoan dan rumah makan. Kondisi itu bisa kita temukan di sepanjang jalan di antara kantor Kecamatan Jatinangor sampai depan Kampus IKOPIN. Sepanjang itu dapat kita temui tumpukan-tumpukan sampah yang sangat mengganggu keindahan dan mengganggu para pejalan kaki serta mengganggu kesehatan.

Berdasarkan sumber dari Laporan Akhir Studi Kelayakan Kawasan Jatinangor Sebagai Kawasan Perkotaan yang dikeluarkan BAPPEDA Kabupaten Sumedang Tahun 2009 Bahwa, Besar tumpukan sampah di Kecamatan Jatinangor yang bersumber dari perumahan, industri, fasilitas perdagangan, fasilitas perkantoran dan fasilitas pendidikan yang mencakup sekolah-sekolah dan perguruan tinggi mencapai 96 m<sup>3</sup>/hari. Menurut proyeksi pada tahun 2005 meningkat menjadi 116,31 m<sup>3</sup>/hari, tahun 2010 sebesar 135,52 m<sup>3</sup>/hari, tahun 2015 menjadi 157,78 m<sup>3</sup>/hari, serta pada tahun 2020 mencapai 182,76 m<sup>3</sup>/hari.

Pengelolaan sampah di Kecamatan Jatinangor saat ini dilakukan oleh KPSJ

(Komunitas Peduli Sampah Jatinangor) yang merupakan lembaga swasta yang bekerja sama dengan Kecamatan Jatinangor di bidang kebersihan. Meskipun status lembaga KPSJ adalah swasta namun sarana dan prasarana misalnya kantor yang digunakan oleh KPSJ disediakan oleh pemerintah Kecamatan Jatinangor. Untuk fasilitas pengangkut sampah seperti truk sampah dan gerobak diberikan dari Dinas Kebersihan.

Meskipun sudah ada KPSJ dalam mengelola persampahan di Jatinangor, akan tetapi belum berjalan secara maksimal dalam mengatasi permasalahan persampahan. Hal ini dapat dilihat masih banyaknya tumpukan sampah di kawasan Jatinangor. Selain itu juga belum ada tempat khusus pembuangan sampah. Tempat sampah di depan pertokoan dan rumah makan juga belum tersedia. Masyarakat Jatinangor yang akan membuang sampah merasa bingung karena tidak tersedia tempat sampah.

Adanya pedagang kaki lima (PKL) juga membuat permasalahan persampahan semakin parah. Para PKL tersebut tidak jarang yang membuang sampah sembarangan sehingga meningkatkan volume sampah di kawasan ini. Salah satu contohnya adalah PKL yang berjualan makanan dan minuman membuang sampah dari hasil penjualannya di sembarang tempat.

Permasalahan lain yaitu terkait drainase air yang kurang baik sehingga menimbulkan banjir pada waktu musim penghujan. Hal ini dapat kita temui di sebagian lokasi di kawasan ini. Salah satu contohnya di sepanjang jalan antara kantor kecamatan Jatinangor sampai depan kampus IKOPIN tidak ada drainase yang memadai sehingga apabila hujan deras maka terjadi banjir. Selain itu di depan kampus IPDN apabila terjadi hujan deras juga mengalami banjir serta masih banyak lokasi lainnya di Jatinangor yang mengalami banjir apabila terjadi hujan deras.

Permasalahan air bersih juga merupakan permasalahan yang urgent di kawasan Jatinangor. Saat ini di kawasan ini semakin sulit untuk mendapatkan air bersih karena banyaknya gedung dan perumahan yang dibangun sehingga semakin mengurangi resapan air. Hal ini semakin parah apabila terjadi musim kemarau maka akan lebih sulit dalam mendapatkan air bersih. Hal ini dikarenakan belum ada pengelolaan air bersih di Jatinangor. Beberapa hal tersebut merupakan permasalahan-permasalahan kebersihan di Jatinangor. Pemerintah daerah belum melakukan pengelolaan kebersihan dengan baik di Jatinangor.

### **4.3 Inovasi Pelayanan Publik di Jatinangor**

Pelayanan di Jatinangor belum sesuai dengan harapan sebagai kawasan strategis pendidikan tinggi. Masih belum adanya pelayanan yang memadai untuk kawasan pendidikan menjadi masalah pada kawasan yang berkembang semakin pesat ini. Pelayanan umum pada kawasan inipun belum dapat disediakan oleh pemerintah saat ini.

Pemerintah daerah sampai saat ini belum melakukan penataan dan penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan fungsi kawasan ini. Dalam melakukan penataan kawasan jatinangor, pemerintah daerah saat ini baru menetapkan Peraturan Bupati nomor 12 Tahun 2013 tentang Rencana Tata Bangunan dan Lingkungan Kawasan Strategis Provinsi Pendidikan Jatinangor. Pada peraturan tersebut hanya mengatur terkait penataan ruangan di kawasan ini, tidak mengatur terkait bentuk pelayanan publik untuk kawasan ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Bappeda Sumedang dan Kecamatan Jatinangor menyatakan bahwa sampai saat ini belum ada penataan dan penyediaan pelayanan publik yang disesuaikan dengan fungsi kawasan ini sebagai kawasan pendidikan. Bentuk pelayanan publik yang dilakukan pada kawasan Jatinangor masih sama seperti kecamatan-kecamatan lainnya. Oleh karena itu pelayanan publik di kawasan ini masih belum mendukung fungsi sebagai kawasan pendidikan.

Dalam Sinambela (2010, hal: 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. **Transparan**

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas**

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. **Kondisional**

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. **Partisipatif**

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. **Kesamaan Hak**

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun

khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

## 6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik di kawasan Jatinangor disediakan tidak hanya untuk penduduk asli Jatinangor, melainkan para pendatang dan mahasiswa yang berasal dari luar kawasan jatinangor bahkan dari luar negeri. Pelayanan publik di kawasan jatinangor harus memberi kepuasan kepada masyarakatnya tersebut, yang berasal dari dalam maupun luar kawasan jatinangor bahkan luar negeri. Untuk mencapai kepuasan masyarakat di kawasan jatinangor terhadap pelayanan publik yang berkualitas prima maka perlu memperhatikan dari 6 (enam) aspek di atas yaitu:

### 1. Transparan

Pemerintah penyelenggara pelayanan publik di kawasan jatinangor harus memberikan informasi pelayanan publik yang terbuka, mudah dan dapat diakses, disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh masyarakat. Masyarakat di kawasan jatinangor yang majemuk tersebut harus menjadi pertimbangan oleh penyelenggara layanan dalam memberikan keterbukaan pelayanan publik yaitu dengan menyediakan berbagai informasi pelayanan publik. Informasi layanan bisa disediakan pemerintah melalui berbagai media, misalnya melalui media on line berupa website, media cetak maupun media informasi lainnya. Melalui media tersebut diharapkan masyarakat di kawasan jatinangor dapat dengan mudah mengakses untuk mengetahui pelayanan publik. Selain media layanan, yang harus dipertimbangkan lainnya adalah penggunaan bahasa pada media informasi pelayanan publik yaitu dengan menggunakan tidak hanya bahasa Indonesia tetapi bahasa internasional misalnya bahasa Inggris. Melalui penggunaan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris itu diharapkan masyarakat di kawasan Jatinangor baik yang berasal dari dalam maupun luar negeri dapat mudah mengerti pelayanan publik di kawasan tersebut. Pemerintah juga harus menyediakan SDM Aparatur yang mampu menguasai bahasa Indonesia dan bahasa Inggris sehingga dapat melayani masyarakat kawasan jatinangor yang berasal tidak hanya dari dalam maupun luar negeri.

### 2. Akuntabilitas

Pelayanan publik di kawasan Jatinangor harus dilaporkan kepada masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas. Pemerintah di kawasan jatinangor harus memberikan laporan dari penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan. Selain sebagai bentuk akuntabilitasnya juga sebagai sarana mengetahui kekurangan dan kelemahan dari penyelenggaraan publik yang

telah dilakukan sehingga dapat diambil langkah-langkah dalam memperbaikinya. Selain itu adalah untuk mengetahui keberhasilan dan prestasi dalam penyelenggaraan publik yang telah dilakukan, sehingga menjadi acuan untuk mempertahankannya bahkan untuk meningkatkannya. Oleh karena itu penting sekali penyusunan dan penyampaian laporan ini, selain bermanfaat bagi internal pemerintah juga meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

### 3. Kondisional

Penyelenggaraan pelayanan publik di kawasan jatinangor harus disesuaikan dengan kondisi kawasan tersebut. Kawasan jatinangor adalah kawasan pendidikan. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakan dan disediakan oleh pemerintah seharusnya disesuaikan dengan penerima layanannya yaitu mahasiswa. Mahasiswa juga tidak hanya berasal dari dalam akan tetapi juga berasal dari luar negeri. Pemerintah perlu mempertimbangkan hal-hal tersebut dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Jatinangor.

### 4. Partisipatif

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah harus mengikutsertakan masyarakatnya. Kawasan Jatinangor memiliki masyarakat yang majemuk karena terdiri dari masyarakat lokal dan masyarakat pendatang serta sebagian besar adalah para mahasiswa yang terdidik. Dengan kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam tersebut maka pemerintah perlu untuk mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan publik. Selain dengan masyarakat, pemerintah juga perlu untuk mengikutsertakan pihak perguruan tinggi yang ada di kawasan jatinangor untuk menata penyelenggaraan publik di kawasan ini. Dengan adanya keikutsertaan masyarakat dan pihak perguruan tinggi dalam perbaikan pelayanan publik diharapkan nantinya penyelenggaraan pelayanan publik di Jatinangor sesuai dengan fungsinya sebagai kawasa pendidikan tinggi.

### 5. Kesamaan Hak

Masyarakat di Jatinangor terdiri dari penduduk lokal dan para pendatang termasuk para mahasiswa. Khususnya untuk para pendatang dan mahasiswa, berasal dari sabang sampai merauke bahkan dari masyarakat luar negeri. Para pendatang yang berasal dari luar kawasan jatinangor terdiri dari berbagai agama, bahasa, suku dan adat istiadat. Oleh karena itu, pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang sama atau semua masyarakat mempunyai hak yang sama sesuai peraturan perundang-undangan dalam menikmati pelayanan publik di kawasan Jatinangor. Apabila ada perbedaan mungkin dalam hal prosedur dan persyaratannya. Khusus untuk para pendatang yang berasal dari luar kawasan jatinangor terlebih dari luar negeri tentunya ada

persyaratan administratif tertentu. Akan tetapi secara umum pemberian pelayanan publik oleh pemerintah harus sama kepada semua masyarakat Jatinangor.

#### 6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pemerintah di kawasan Jatinangor harus membuat regulasi dalam mengatur hak dan kewajiban para pemberi dan penerima layanan. Pengaturan ini harus dibuat agar terjadi keseimbangan dalam penyelenggaraan publik. Regulasi ini harus tersosialisasikan dengan baik kepada masyarakat di kawasan Jatinangor, baik kepada penduduk asli maupun kepada para pendatang yang sebagian besar adalah mahasiswa. Keseimbangan ini perlu diatur dan ditaati oleh semua pihak baik oleh pemberi dan penerima layanan agar tercipta penyelenggaraan pelayanan publik yang tertib dan adil.

Selain perlu mempertimbangkan kepuasan masyarakat dalam menyediakan pelayanan publik, pemerintah daerah perlu merencanakannya sesuai dengan potensi, kelemahan, peluang dan ancaman di kawasan Jatinangor. Potensi yang dimiliki kawasan Jatinangor adalah ditetapkannya sebagai kawasan Pendidikan Tinggi. Terdapat empat Perguruan Tinggi Nasional, yaitu Universitas Padjajaran, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Institut Manajemen Koperasi Indonesia dan Institut teknologi Bandung. Dengan adanya perguruan tinggi tersebut, pemerintah daerah dapat melakukan kerjasama dalam meningkatkan dan menyediakan pelayanan publik di Jatinangor. Selain perguruan tinggi tersebut, terdapat lembaga diklat nasional dan provinsi di Jatinangor yaitu Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara, Pusat Diklat Regional Provinsi Jawa Barat dan Kopertis. Kekuatan ini seharusnya dapat dikelola

Potensi pada kawasan Jatinangor tersebut juga diikuti beberapa kelemahan. Kelemahan tersebut yaitu belum mampunya pemerintah daerah dalam mengelola pelayanan publik pada kawasan tersebut, pengelolaan layanan publik pada kawasan ini masih dikelola oleh kecamatan jatinangor. Keterbatasan kewenangan yang dimiliki kecamatan membuat pengelolaan pelayanan publik belum maksimal. Selain hal tersebut belum baiknya koordinasi antara pemerintah daerah dengan perguruan tinggi dalam bekerjasama menyediakan dan meningkatkan pelayanan publik di kawasan ini. Hal ini menyebabkan pemerintah daerah dan perguruan tinggi menyediakan layanan publik sesuai dengan perencanaan masing-masing.

Seharusnya ada koordinasi antara pemerintah daerah dengan perguruan tinggi di kawasan Jatinangor dalam menyediakan pelayanan publik. Salah satu contohnya adalah pelayanan kesehatan, pemerintah daerah di kawasan

menyediakan puskesmas, yaitu UPTD Puskesmas Jatinangor. Sedangkan Perguruan tinggi juga menyediakan layanan kesehatan, Universitas Padjajaran menyediakan Klinik Universitas Padjajaran dan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) juga menyediakan Klinik IPDN. UPTD Puskesmas Jatinangor, Klinik Universitas Padjajaran dan Klinik IPDN sama-sama melakukan layanan kesehatan akan tetapi ketiga unit layanan tersebut tidak mampu memberikan layanan kesehatan memadai bagi masyarakat di Jatinangor. Seharusnya ada koordinasi antara pemerintah daerah dan perguruan tinggi untuk menyediakan layanan kesehatan yang lebih memadai.

Bentuk pelayanan publik yang di kawasan Jatinangor seharusnya disesuaikan dengan fungsinya sebagai kawasan pendidikan. Pihak Universitas Padjajaran memberikan masukan kepada pemerintah daerah agar menata kawasan Jatinangor seperti kawasan Tsukuba di Jepang. Kawasan Tsukuba Jepang sebelumnya adalah daerah yang terdiri dari persawahan. Pemerintah Jepang melihat bahwa Universitas Tokyo yang berada di Tokyo menyebabkan daerah itu menjadi ramai dan sudah tidak kondusif. Oleh karena itu maka pemerintah Jepang melakukan perpindahan Universitas Tokyo ke daerah yang bernama Tsukuba. Selain alasan tersebut, pemerintah menginginkan agar daerah Tsukuba juga menjadi daerah yang lebih maju dengan keberadaan kampus di sana. Saat ini daerah tersebut menjadi terkenal sebagai kawasan pendidikan yang terkemuka di Jepang bahkan didunia. Pemerintah melakukan dan memberikan pelayanan publik yang sangat baik dalam mendukung kawasan tersebut sebagai kawasan pendidikan.

Sebagai kawasan yang memiliki karakteristik yang hamper sama, maka Kota Tsukuba bisa dijadikan contoh untuk menata pelayanan publik di Jatinangor. Kedua kawasan ini memiliki kesamaan dalam karekteristiknya sebagai kawasan pendidikan. Selain itu kedua kawasan ini juga berasal pada suatu kawasan yang sebelumnya masih alami dan menjadi kawasan pengembangan dari kawasan yang sudah padat.

Dengan melihat pelayanan publik di Tsukuba maka bisa menjadi model inovasi pelayanan publik untuk di Jatinangor. Pelayanan publik yang diperlukan dalam kawasan pendidikan adalah sebagai berikut:

1. Perpustakaan

Perpustakaan menjadi jantung dari pendidikan, sehingga perpustakaan menjadi bagian yang sangat penting di kawasan pendidikan. Perpustakaan di Jatinangor sebenarnya sudah ada di setiap perguruan tinggi di kawasan tersebut yaitu di UNPAD, IPDN, IKOPIN dan ITB. Permasalahannya adalah tidak ada perpustakaan umum yang tersedia di kawasan Jatinangor. Seharusnya pemerintah daerah beserta perguruan tinggi di Jatinangor



bekerjasama untuk menyediakan perpustakaan umum yang lengkap dan canggih di kawasan ini. Perpustakaan umum ini nantinya bisa dimanfaatkan tidak hanya untuk mahasiswa (lokal dan asing) dan penduduk asli Jatinangor akan tetapi menjadi perpustakaan nasional yang menjadi pusat referensi bagi mahasiswa maupun masyarakat di Indonesia. Perpustakaan umum ini dikelola dengan profesional dengan para petugas layanan yang berkompeten dalam bidang perpustakaan dan kemampuan dalam menguasai minimal bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Penyediaan informasi layanan di perpustakaan ini disesuaikan dengan karakteristik pengunjungnya sehingga harus dilengkapi tidak hanya bahasa Indonesia akan tetapi bahasa Inggris. Sebagai bagian dari pendidikan paling penting maka keberadaan perpustakaan umum ini sangat diperlukan di Jatinangor.

## 2. Media dan Pusat Informasi

### a. Website Kawasan Pendidikan,

Semakin tingginya kebutuhan informasi maka dibutuhkan sarana yang tepat dan cepat yaitu dengan menggunakan media internet. Jatinangor setiap tahunnya kedatangan mahasiswa baru yang sebagian besar berasal dari luar kawasan ini. Mahasiswa baru tersebut tidak hanya berasal dari seluruh daerah di tanah air ini akan tetapi dari luar negeri. Hal ini menyebabkan pemerintah daerah bersama perguruan tinggi perlu berkoordinasi untuk menyediakan website kawasan Jatinangor yang terintegrasi dengan website perguruan tinggi yang ada di sana. Untuk website setiap perguruan tinggi saat ini sudah ada dan dikelola oleh masing-masing kampus, akan tetapi untuk website kawasan Jatinangor ini belum ada.

Oleh karena itu website kawasan pendidikan Jatinangor yang berintegrasi dengan perguruan tinggi di sana sangat perlu disediakan. Hal ini diperlukan terutama untuk mahasiswa baru yang berasal dari luar Jatinangor untuk mengetahui segala informasi yang dibutuhkannya terutama terkait kawasan pendidikan tinggi Jatinangor. Website ini diharapkan dapat membantu para mahasiswa atau orang yang berasal dari luar kawasan ini untuk mengetahui segala sesuatu terkait tentang kawasan ini, terutama bentuk pelayanan publik yang disediakan pemerintah, kondisi kawasan, potensi kawasan dan informasi lainnya. Website ini juga perlu didesain dengan menggunakan minimal 2 bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris agar mahasiswa baik dari dalam maupun luar negeri dapat dengan mudah memahami.

#### b. Pusat layanan informasi Kawasan Pendidikan

Pusat layanan informasi merupakan salah satu hal yang penting dimiliki suatu kawasan pendidikan yang mempunyai mahasiswa dari luar kawasan ini. Pengelolaan pusat layanan informasi ini sangat dibutuhkan yang disediakan khusus untuk memberikan layanan informasi terkait Kawasan Pendidikan khususnya bagi orang atau mahasiswa yang berasal dari luar kawasan pendidikan. Pusat layanan informasi ini perlu terintegrasi dengan semua perguruan tinggi yang ada di kawasan ini. Pusat layanan ini menyediakan informasi terkait segala pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah termasuk hak dan kewajiban para pendatang. Informasi yang sangat diperlukan oleh para pendatang yang baru berada di kawasan ini adalah informasi terkait kewajiban dalam mendaftarkan diri sebagai pendatang serta persyaratannya. Selain itu informasi yang sangat dibutuhkan adalah terkait tempat kos. Para mahasiswa yang berasal dari luar kawasan ini ketika pertama kali datang di kawasan ini tentunya membutuhkan tempat kos untuk tempat tinggal. Informasi tempat kos yang perlu disediakan pada pusat layanan informasi ini adalah terkait lokasi, harga, fasilitas dan pemilik serta nomor yang dapat dihubungi. Hal ini sangat diperlukan pendatang agar tidak salah memilih kos dan tidak mengalami kerugian atas adanya calo yang membantu menyarikan tempat kos.

Hal ini tentu menuntut pemerintah untuk mengelola tempat kos dengan baik sehingga dapat menyediakan yang tepat dan akurat sehingga dapat memberikan informasi kepada para pendatang. Selain untuk menyediakan informasi, data tempat kos ini diperlukan pemerintah untuk mengelola retribusi yang berasal dari tempat kos. Informasi lainnya adalah terkait segala fasilitas dan layanan di kawasan ini. Khusus untuk masyarakat dan mahasiswa yang akan atau telah lulus maka pusat layanan informasi ini perlu menyediakan informasi terkait lowongan pekerjaan. Informasi ini sangat diperlukan di kawasan pendidikan agar para lulusan perguruan tinggi dapat dengan mudah mendapatkan informasi terkait lowongan pekerjaan. Hal ini tentunya menuntut pemerintah untuk banyak bekerjasama dengan perusahaan dan instansi pemerintah lainnya dalam menyediakan informasi lowongan pekerjaan. Pusat layanan ini perlu dikelola dengan baik dan para petugas yang memberikan pelayanan perlu dibekali dengan penguasaan bahasa minimal bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Selain para petugas, segala informasi yang disediakan di pusat pelayanan informasi ini juga perlu ditulis tidak hanya dengan bahasa Indonesia akan tetapi dengan bahasa Inggris juga. Pusat layanan informasi sangat diperlukan untuk mendukung kawasan pendidikan ini.

c. Buku pedoman/ panduan tinggal di Kawasan Pendidikan

Buku yang berisi segala informasi yang dibutuhkan untuk mempermudah para pendatang untuk tinggal di kawasan pendidikan. Buku pedoman ini sangat diperlukan oleh para pendatang atau mahasiswa yang berasal dari kawasan ini. Pemerintah dan perguruan tinggi di kawasan ini perlu bekerjasama dalam menyusun dan mendistribusikan buku pedoman ini. Khusus untuk pendistribusian buku pedoman ini, perguruan tinggi dapat membagikan kepada para mahasiswa baru pada acara orientasi mahasiswa baru. Pada acara tersebut perguruan tinggi selain memberikan pengenalan terkait perguruan tinggi juga memberikan pengetahuan terkait kawasan Jatinangor. Hal ini lebih efisien dan efektif dalam penyampaian informasi terkait kawasan ini karena para mahasiswa baru pasti tidak mengetahui secara khusus kawasan Jatinangor.

Selain disampaikan pada saat acara orientasi mahasiswa baru tersebut, buku pedoman ini bisa langsung diunduh di website kawasan ini. Buku pedoman ini berisi segala informasi terkait kawasan ini yang salah satunya adalah informasi bagaimana cara mendaftarkan diri untuk tinggal di kawasan ini serta persyaratannya. Selain itu berbagai macam pelayanan yang disediakan pemerintah dan unit pengelolanya. Disediakan juga lokasi unit pelayanan dan nomor kontak unit pelayanan tersebut. Berbagai fasilitas umum dan potensi wilayah Jatinangor perlu disampaikan pada buku pedoman tersebut. Hal ini selain sebagai informasi juga bisa menjadi sosialisasi oleh pemerintah dalam mengenalkan potensi dan budaya di kawasan Jatinangor. Buku panduan ini juga dilengkapi informasi terkait kontak yang dihubungi apabila terjadi kondisi darurat, misalnya terkait kecelakaan, kebakaran, dan lain-lain. Buku pedoman ini selain ditulis dengan bahasa Indonesia juga ditulis dengan bahasa Inggris.

d. Majalah/ buletin Jatinangor

Majalah ini perlu disediakan sebagai sarana publikasi pemerintah di kawasan pendidikan. Majalah ini bisa dipublikasikan setiap bulannya. Majalah ini adalah media yang digunakan pemerintah untuk memberikan segala informasi dan berita terkait kawasan Jatinangor. Majalah ini juga perlu disusun dengan pihak perguruan tinggi yang ada di kawasan ini sehingga berita yang disediakan lebih lengkap. Pemerintah dan Perguruan tinggi dapat menyampaikan berbagai berita termasuk agenda kegiatan dan himbuan kepada masyarakat dan mahasiswa. Selain dicetak, majalah ini bisa disediakan di website kawasan Jatinangor serta dapat diunduh. Hal ini untuk mempermudah bagi para pembaca untuk membaca majalah ini. Majalah ini juga perlu disediakan dengan menggunakan dua bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Akan lebih baiknya, majalah ini juga

ditulis dan disediakan juga dengan menggunakan bahasa Sunda sehingga selain mempermudah bagi masyarakat dalam membacanya juga untuk sarana pengenalan dan pembelajaran bahasa sunda bagi para pendatang.

### 3. Pendataan Administratif

Pendataan administratif secara sistematis bagi orang atau mahasiswa yang berasal dari luar kawasan pendidikan. Pemerintah pengelola kawasan Jatinangor sangat penting untuk melakukan pendataan bagi para pendatang di kawasan ini. Data pendatang ini sangat diperlukan oleh pemerintah dalam melakukan berbagai kebijakan. Pendataan mahasiswa yang ada di kawasan Jatinangor perlu melibatkan perguruan tinggi yang ada di Jatinangor. Salah satu manfaat dari pendataan ini adalah dalam hal keamanan di kawasan Jatinangor. Pemerintah dan perguruan tinggi bisa melakukan pemantauan mahasiswa yang tinggal di Jatinangor. Pemerintah juga harus menggandeng para pemilik dan pengelola tempat kos yang ada di kawasan Jatinangor untuk melakukan pendataan ini. Pemerintah harus segera menetapkan kebijakan dalam pengelolaan data para pendatang di kawasan jatinangor. Apabila sudah ditetapkan maka pemerintah dapat mewajibkan para mahasiswa yang tinggal di kawasan Jatinangor untuk memiliki dokumen ijin bertempat tinggal.

Pemerintah melalui perguruan tinggi dapat menghimbau kepada para mahasiswa yang tinggal di Jatinangor untuk memiliki dokumen ijin bertempat tinggal. Pemerintah melalui pemilik atau pengelola tempat kos dapat menghimbau dan mewajibkan bagi mahasiswa yang akan tinggal di tempat kos di kawasan Jatinangor untuk melapor ke pemerintah dan membuat ijin bertempat tinggal. Melalui data tersebut maka pemerintah dapat memantau keberadaan mahasiswa tersebut. Apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, misalnya kecelakaan, kematian dan lain-lain maka pemerintah dapat segera menginformasikan kepada keluarga dan pihak perguruan tinggi. Selain untuk mahasiswa yang tinggal di Jatinangor, pendataan juga perlu dilakukan kepada alumni atau mahasiswa yang telah lulus kuliah. Hal ini berguna untuk mengetahui jumlah mahasiswa yang masih berada di kawasan ini. Melalui pendataan ini maka pemerintah dapat melihat berbagai potensi dan pelayanan yang dapat disediakan kepada para pendatang, yang sebagian besar adalah mahasiswa. Oleh karena itu pelaksanaan pendataan administratif kepada para pendatang di kawasan Jatinangor sangat diperlukan. Untuk melakukan pendataan ini maka perlu disediakan form isian dan persyaratan yang perlu dibawa oleh para pendatang. Form isian juga perlu disediakan dengan menggunakan dua bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Selain itu, petugas pelaksanaan pendataan juga perlu menguasai bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

#### 4. Transportasi

Sarana dan Prasarana transportasi yang aman dan nyaman serta terkelola dengan baik merupakan keharusan di kawasan pendidikan. Saat ini, transportasi di kawasan Jatinangor masih jauh dari harapan kawasan pendidikan. Perlu adanya penataan terutama jenis transportasi yang ada di kawasan ini. Alat transportasi umum yang ada di kawasan harus terdata dengan baik. Untuk bus dan angkutan kota perlu di data yang dibolehkan masuk di kawasan ini agar sesuai dengan persyaratan transportasi yang aman dan nyaman. Selain alat transportasi maka para pengendara atau sopir yang mengemudikan transportasi seharusnya juga terdata dengan baik sehingga terjamin keamanannya. Hal ini sangat penting agar para pengguna, terutama mahasiswa dapat merasa aman dan nyaman. Khusus untuk ojeg maka pemerintah harus melakukan pengelolaan dengan baik, pemerintah dan masyarakat, dalam hal ini yang berprofesi sebagai tukang ojeg harus dapat saling bekerjasama.

Pemerintah mendata seluruh masyarakat yang menjadi tukang ojeg di kawasan ini. Pemerintah perlu memberikan surat ijin untuk menjadi ojeg di kawasa ini dan memberikan atribut khusus. Hal ini agar mahasiswa mengetahui tukang ojeg yang telah mendapatkan ijin dari pemerintah sehingga merasa aman dan nyaman. Pemerintah harus menyediakan pusat pemberangkatan dan pemberhentian berbagai transportasi tersebut. Terutama untuk ojeg disediakan di setiap kawasan tempat kos. Hal ini diperlukan agar mempermudah mahasiswa untuk mencari transportasi umum. Selian itu pembagian rute perjalanan sangat perlu dilakukan agar tercipta keteraturan dan tidak terjadi bentrokan. Pemerintah juga perlu menyediakan informasi terkait transportasi umum yang resmi di kawasan Jatinangor, rute perjalanan dan biaya yang dikenakan bagi para penumpang.

Pengaturan transportasi juga harus didukung dengan penyediaan rambu-rambu lalu lintas yang baik, petunjuk arah yang lengkap, peta kawasan yang mudah dijumpai, penyebrangan yang aman, tempat pejalan kaki yang nyaman, jalur pesepeda dan tempat parkir yang terpusat sehingga membuat transportasi di kawasan pendidikan menjadi aman dan nyaman. Khusus untuk rute perjalanan dari dan menuju stasiun kereta, bandara dan terminal maka perlu disediakan tempat khusus yang memudahkan para pendatang. Berbagai informasi terkait transportasi di kawasan Jatinangor perlu disediakan dalam dua bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Selain petugas transportasi juga perlu menguasai bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

## 5. Kesehatan

Fasilitas Kesehatan yang terdapat di kawasan Jatinangor masih belum sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Kebutuhan kesehatan di kawasan Jatinangor ini semakin tinggi sesuai dengan semakin bertambahnya masyarakat di Jatinangor, yang terdiri dari penduduk asli dan para pendatang. Dengan jumlah yang semakin bertambah maka keberadaan fasilitas di Jatinangor saat ini dirasa sangat kurang. Perlu adanya kerjasama antara pemerintah dan pihak perguruan tinggi dalam menyediakan fasilitas kesehatan berupa Rumah Sakit yang memadai di kawasan ini. Keberadaan rumah sakit ini perlu dilengkapi dengan berbagai fasilitas kesehatan dan tenaga kesehatan yang memadai sehingga dapat melayani berbagai jenis penyakit. Nantinya perlu dibuat standar pelayanan khususnya untuk para pendatang dengan persyaratan yang berbeda dengan penduduk asli Jatinangor. Perlu disediakan prosedur atau petunjuk yang jelas sehingga mudah dimengerti bagi pasien, serta perlu disediakan dalam dua bahasa yaitu bahasa Inggris dan bahasa Indonesia. Petugas kesehatan juga harus menguasai dua bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

## 6. Keamanan

Keamanan merupakan hal yang sangat penting di kawasan Jatinangor sebagai kawasan pendidikan. Keberadaan polisi dan TNI di kawasan ini belum cukup dalam menjaga keamanan di kawasan pendidikan ini. Perlu ada sistem keamanan khusus di kawasan ini. Pemerintah harus menggandeng tidak hanya pihak TNI dan Polisi, akan tetapi pihak perguruan tinggi, masyarakat dan mahasiswa. Perguruan tinggi perlu memberikan petugas keamanan khususnya di dalam kawasan perguruan tinggi tersebut dan sekitarnya. Masyarakat merupakan unsur yang penting dalam menjaga kawasan di Jatinangor. Masyarakat perlu menjaga keamanan khususnya di desanya masing-masing, terutama yang banyak terdapat rumah kos. Pemerintah perlu memberikan bantuan fasilitas keamanan di setiap desa di kawasan Jatinangor ini. Pemerintah perlu membuat pos-pos keamanan di setiap desa terutama di kawasan yang terdapat rumah kos. Pemerintah perlu memberikan alat keamanan yang diperlukan dalam melakukan penjagaan keamanan. Pemerintah dapat memberikan insentif kepada masyarakat yang menjadi petugas keamanan. Mahasiswa juga perlu menjadi bagian dari penjagaan keamanan di kawasan ini. Mahasiswa perlu diberikan pemahaman akan pentingnya keamanan di Jatinangor. Mereka merupakan salah satu bagian dari kawasan ini dan wajib ikut serta dalam menjaga keamanan di Jatinangor. Mahasiswa perlu saling mengingatkan kepada yang lain untuk sama-sama saling menjaga keamanan dan segera melaporkan kepada pihak yang berwajib apabila ada hal-hal yang mencurigakan. Keamanan yang terintegrasi dan tersistem dengan baik ini sangat diperlukan di kawasan pendidikan ini agar memberikan rasa aman

kepada masyarakat dan bagi mahasiswa. Dengan jaminan keamanan tersebut maka mahasiswa atau para pelajar merasa tenang untuk melakukan berbagai aktivitas baik di dalam maupun di luar kampus.

#### 7. Pusat Budaya dan Kreatifitas

Budaya merupakan hal yang penting dari suatu peradaban karena memberikan corak dan kekhasan. Budaya seharusnya juga menjadi prioritas di kawasan pendidikan tinggi ini. Jatinangor terletak di Sumedang Jawa Barat yang mempunyai budaya sunda. Budaya ini merupakan kekayaan dari daerah yang harus terus dipelihara dan dilestarikan. Pemerintah harus melestarikan budaya sunda di kawasan jatinangor ini. Saat ini, pemerintah sudah membuat pusat budaya daerah yang letaknya adalah sebelum masuk gerbang Intitut Teknologi Bandung (ITB). Tetapi pusat budaya daerah tersebut sekarang sudah berubah fungsi menjadi kawasan rumah makan, contohnya warung aceh, café, dan lain-lain. Hal ini tentunya harus diperbaiki. Pemerintah harus menyediakan tempat sebagai pusat budaya dan kreatifitas. Pusat budaya seharusnya diisi dengan berbagai informasi terkait budaya sunda. Selain informasi, juga perlu disediakan berbagai hal yang terkait dengan budaya sunda, contohnya lagu-lagu sunda, pakaian khas sunda, dan lain-lain. Selain itu, pusat budaya ini bisa digunakan bagi pemerintah dalam menyelenggarakan berbagai festival budaya sunda, sebagai sarana dalam mengenalkan dan mensosialisasikan budaya lokal kepada para pendatang baik dalam maupun luar negeri. Kreatifitas merupakan hal yang tidak terpisahkan dalam pendidikan. Sebagai kawasan pendidikan tinggi maka Jatinangor juga perlu disediakan pusat kreatifitas. Pusat kreatifitas bukan hanya untuk mahasiswa akan tetapi juga buat masyarakat yang ingin mengembangkan kreatifitasnya. Meskipun Pemerintah tidak hanya menyediakan tempat, akan tetapi perlu menyediakan berbagai fasilitas penunjang, misalnya alat musik, alat tari dan lain-lain. Pusat kreatifitas ini juga sebagai tempat dalam menyelenggarakan berbagai penampilan kreatifitas dari masyarakat maupun mahasiswa. Pusat budaya dan kreatifitas ini merupakan salah satu tempat silaturahmi mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi dan dengan penduduk asli di kawasan ini. Oleh karena itu pusat budaya dan kreatifitas ini perlu disediakan oleh pemerintah di kawasan Jatinangor ini.

#### 8. Pusat Olah Raga

Olahraga menjadi hal yang tidak bisa terpisahkan dari dunia pendidikan, selain untuk menjaga kesehatan untuk mendukung pendidikan juga menjadi ajang bagi mahasiswa untuk mengembangkan bakat dan minatnya di dunia olahraga. Setiap perguruan tinggi di Jatinangor sudah ada sarana dan prasarana olahraga, akan tetapi akses untuk penduduk tidak ada. Pemerintah bersama perguruan tinggi perlu bekerjasama dalam menyediakan pusat olahraga di kawasan Jatinangor yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas olahraga. Pusat

olahraga disediakan tidak hanya untuk masyarakat akan tetapi untuk mahasiswa. Pusat olahraga di kawasan Jatinangor bisa menjadi sarana untuk melakukan silaturahmi antara penduduk dengan mahasiswa atau antara mahasiswa dari perguruan tinggi yang satu dengan lainnya. Pemerintah juga bisa menyelenggarakan berbagai perlombaan olahraga yang bisa diikuti tidak hanya oleh penduduk akan tetapi kepada para mahasiswa. Melalui hal tersebut maka akan terjalin kekompakan dan kebersamaan antara penduduk dan mahasiswa di kawasan Jatinangor. Pemerintah nantinya perlu melakukan pengelolaan dengan baik pusat olahraga ini. Hal tersebut bisa dilakukan dengan menetapkan prosedur dan syarat dalam memakai fasilitas olahraga tersebut. Prosedur dan pengumuman lainnya perlu dituliskan tidak hanya dengan bahasa Indonesia, akan tetapi dengan bahasa Inggris. Oleh karena itu adanya pusat olahraga di sangat diperlukan dalam menunjang kawasan pendidikan tinggi.

#### 9. Ruang Diskusi dan Ruang Terbuka Hijau

Sebagai kawasan pendidikan maka adanya ruang dalam melakukan diskusi bagi para mahasiswa perlu disediakan. Ruang diskusi saat ini sudah disediakan di setiap perguruan tinggi di Jatinangor akan tetapi belum ada di luar wilayah perguruan tinggi. Sebagai kawasan pendidikan tinggi seharusnya pemerintah harus menyediakan ruang diskusi di Jatinangor. Pemerintah perlu melakukan kerjasama dengan perguruan tinggi dalam menyediakan ruang diskusi ini. Ruang diskusi ini tidak hanya bisa digunakan oleh mahasiswa akan tetapi juga bisa dimanfaatkan oleh penduduk untuk melakukan pertemuan atau rapat. Ruang diskusi ini perlu dilengkapi dengan berbagai fasilitas, misalnya sambungan listrik, jaringan wifi dan lain-lain. Ruang diskusi bisa dibuat dalam bentuk ruangan tertutup dan ruang terbuka. Ruang diskusi baik di dalam ruangan maupun di luar terbuka perlu dikelola dengan baik oleh pemerintah. Berbagai pengumuman dan informasi di sana perlu ditulis tidak hanya dalam bahasa Indonesia akan tetapi dengan bahasa Inggris. Khusus untuk ruang diskusi di ruang terbuka maka pemerintah perlu mengkonsep dengan berbagai tanaman. Ruang terbuka hijau tersebut selain bisa digunakan sebagai tempat berdiskusi juga bisa dimanfaatkan mahasiswa dan penduduk setempat untuk santai dan tempat bermain buat anak-anak. Dengan adanya ruang terbuka hijau ini maka juga bisa menjadi sarana dalam melakukan interaksi antara mahasiswa dan penduduk. Oleh karena itu keberadaan ruang diskusi ini perlu disediakan pemerintah di Jatinangor sebagai kawasan pendidikan tinggi.

#### 10. Gedung Serba Guna

Gedung serba guna merupakan tempat diselenggarakannya berbagai acara di kawasan Jatinangor. Tempat ini tidak hanya untuk mengadakan acara oleh penduduk dan mahasiswa akan tetapi oleh pemerintah juga. Pemerintah perlu



bekerjasama dengan perguruan tinggi untuk menyediakan gedung serba guna ini. Gedung serba guna ini bisa digunakan oleh penduduk untuk mengadakan berbagai acara, misalnya resepsi pernikahan, khitanan dan lain-lain. Tempat ini bisa digunakan untuk mahasiswa dalam melakukan berbagai acara, misalnya mengadakan seminar, festival dan lain-lain. Pemerintah juga bisa menggunakan gedung ini untuk melakukan berbagai acara pemerintahan, misalnya rapat, tempat pemilihan umum dan lain-lain. Pemerintah bersama perguruan tinggi juga bisa bekerjasama dengan perguruan tinggi untuk mengadakan job fair, pelatihan dan seminar di gedung ini. Job fair, pelatihan dan seminar yang diselenggarakan tidak hanya untuk mahasiswa akan tetapi untuk penduduk. Pemerintah nantinya harus melakukan pengelolaan gedung ini dengan baik sehingga dapat memberikan retribusi kepada pemerintah. Gedung perlu dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung. Pengumuman dan petunjuk di gedung ini perlu ditulis dengan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Gedung serba guna ini perlu disediakan pemerintah di Jatinangor sebagai pendukung kawasan pendidikan tinggi ini.

#### 11. Pusat Pembelajaran Bahasa Lokal

Pusat pembelajaran local ini merupakan tempat diselenggarakannya pembelajaran bahasa local di Jatinangor yaitu bahasa sunda. Pusat pembelajaran ini terutama disediakan bagi para pendatang yang berasal dari luar kawasan Jatinangor baik dari dalam maupun luar negeri. Para pendatang yang tinggal di Jatinangor maka akan sering mendengar bahasa sunda terutama saat berinteraksi dengan penduduk. Para pendatang yang ingin belajar bahasa sunda saat ini tidak mengetahui dan kesulitan mencari tempat belajar bahasa sunda. Pemerintah bersama perguruan tinggi perlu menyediakan tempat pembelajaran bahasa local ini. Pemerintah perlu menyediakan tenaga pengajar bahasa sunda yang profesional. Pemerintah perlu melengkapi tempat pembelajaran dengan fasilitas pendukung. Pemerintah perlu membuat jadwal pembelajaran bahasa sunda. Perlu ditetapkan prosedur dan syarat bagi para peminat yang ingin belajar bahasa sunda di tempat ini. Tempat pembelajaran bahasa sunda ini merupakan sarana pemerintah dalam mengenalkan dan mensosialisasikan bahasa dan budaya local. dalam mendaftar untuk belajar bahasa sunda di tempat ini. Tempat pembelajaran ini perlu disediakan oleh pemerintah di kawasan pendidikan tinggi Jatinangor.

#### 12. Pelayanan kebersihan dan Pengelolaan sampah

Masalah sampah merupakan salah satu masalah utama di kawasan Jatinangor. Pengelolaan sampah di Jatinangor belum mampu dalam mengatasi permasalahan sampah di kawasan ini. Perlu adanya pengelolaan sampah yang lebih baik dan profesional di kawasan ini. Seluruh unsur di kawasan Jatinangor

harus bekerjasama dalam mengatasi permasalahan sampah ini. Pemerintah harus membuat unit kerja khusus pengelola sampah yang dapat berkolaborasi dengan masyarakat dan perguruan tinggi dalam melakukan pengelolaan sampah di Jatinangor. Pemerintah perlu menyediakan lokasi pembuangan akhir sampah dan pembuangan sementara di setiap desa. Tempat pembuangan sampah juga perlu disediakan di lokasi strategis yaitu di sekitar lokasi perbelanjaan dan rumah makan serta di sekitar tempat pejalan kaki. Pemerintah harus mengajak penduduk dan mahasiswa untuk bersama-sama membuang sampah pada tempatnya.

Pengelolaan dan pengumpulan sampah dari tempat sampah sementara untuk di bawa ke tempat pembuangan akhir harus dilakukan setiap hari pada jam tertentu. Hal ini agar sampah tidak menumpuk pada tempat pembuangan sampah sementara lebih dari satu hari yang mengakibatkan bau tidak sedap dan mengganggu kesehatan. Tempat pembuangan sampah juga perlu disediakan dalam dua bentuk, yaitu untuk sampah organik dan anorganik. Hal ini perlu dilakukan agar dalam pengelolaan dan pemanfaatan sampah lebih mudah. Pemerintah perlu bekerjasama dengan perguruan tinggi untuk membuat system pengelolaan dan pemanfaatan sampah agar bisa bernilai guna. Hal itu dilakukan agar sampah yang dihasilkan di kawasan Jatinangor setiap harinya dapat dimanfaatkan dengan baik dan tidak hanya ditimbun saja. Pemerintah juga dapat mengambil retribusi dari pengelolaan sampah ini sehingga dapat dijadikan salah satu sumber pemasukan daerah. Pemerintah juga harus membuat regulasi terkait pengelolaan sampah ini termasuk di dalamnya adalah sanksi yang dikenakan kepada orang yang membuang sampah sembarangan. Pengelolaan sampah yang profesional ini perlu dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana pendukungnya serta informasi terkait bagaimana cara pemilahan sampah setiap jenis sampah, titik-titik lokasi pembuangan sampah, biaya retribusi dan unit pengelola sampah serta nomor yang dapat dihubungi.

Selain pengelolaan sampah tersebut, pemerintah juga perlu memperhatikan kondisi dan kebersihan jalur drainase dan sungai di kawasan Jatinangor. Dengan drainase dan sungai yang bagus dan bersih maka tidak akan terjadi banjir di kawasan ini. Oleh karena itu, pemerintah harus segera menyelesaikan permasalahan sampah dan menjaga kebersihan di Jatinangor agar menjadi kawasan pendidikan tinggi yang bersih dan indah sehingga dapat mendukung dunia pendidikan di sana.

### 13. Pemanfaatan Kekayaan Alam

Jatinangor merupakan daerah yang indah dengan berbagai potensi alamnya. Terdapat gunung manglayang dan pepohonan di kawasan ini yang

dapat dikelola dengan lebih baik. Pemerintah dan perguruan tinggi selain melakukan penataan di sekitar kawasan kampus juga perlu melakukan penataan kekayaan alamnya. Pemanfaatan kekayaan alam yang indah bisa menjadi potensi yang dapat menunjang kawasan pendidikan tinggi. Pemerintah dan perguruan tinggi perlu bekerjasama dalam melakukan pengelolaan potensi alam di Jatinangor. Potensi alam tersebut dapat digunakan sebagai sarana pendidikan outdoor dan menjadi wahana wisata alam bagi penduduk dan mahasiswa. Selain hal itu, dengan pengelolaan alam itu dapat melestarikan kekayaan alam di Jatinangor sehingga kawasan ini bisa menjadi kawasan yang asri dan indah. Pemerintah bisa menyediakan peralatan outbond yang bisa disewakan yang dapat menambah pendapatan pemerintah. Oleh karena itu pengelolaan kekayaan alam di Jatinangor harus dilakukan untuk menunjang kawasan pendidikan tinggi.

Dengan pengelolaan pelayanan publik yang baik di Jatinangor maka akan menunjang fungsi kawasan ini sebagai kawasan pendidikan tinggi. Pemerintah, perguruan tinggi dan masyarakat harus bekerjasama dalam melakukan perbaikan pelayanan publik di Jatinangor. Semakin baiknya pelayanan publik di Jatinangor maka akan menjadi daya tarik bagi para mahasiswa untuk kuliah di perguruan tinggi yang ada di kawasan ini.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan dan Saran**

Pelayanan publik merupakan hak dari setiap masyarakat, untuk itu pemerintah bertanggungjawab menyediakan pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik antara lain berupa pelayanan administrasi, barang dan jasa. Pelayanan publik yang sudah dilakukan oleh pemerintah harus selalu dievaluasi sehingga apabila terjadi permasalahan dan kekurangan maka dapat segera diatasi. Selain itu, pelayanan publik juga perlu diperbaiki terus menerus dengan melakukan berbagai inovasi.

Permasalahan pelayanan publik di Jatinangor antara lain terkait transportasi, keamanan, kesehatan dan kebersihan. Transportasi yang belum terkelola dengan baik sehingga sering terjadi kemacetan bahkan kecelakaan. Masalah keamanan juga masing sering terjadi, salah satu contohnya adalah kasus pencurian kendaraan bermotor di area tempat kos. Pelayanan kesehatan yang tersedia belum memadai karena masih dilakukan oleh UPTD Puskesmas yang belum bisa melayani segala penyakit karena dengan berbagai keterbatasan. Masalah sampah yang bisa kita temukan di berbagai lokasi di kawasan ini.

Pemerintah daerah sampai saat ini belum melakukan penataan khusus terhadap pelayanan publik di Jatinangor. Dalam melakukan penataan kawasan jatinangor, pemerintah daerah saat ini baru menetapkan Peraturan Bupati nomor 12 Tahun 2013 tentang Rencana Tata Bangunan dan Lingkungan Kawasan Strategis Provinsi Pendidikan Jatinangor. Pada peraturan tersebut hanya mengatur terkait penataan ruangan di kawasan ini, tidak mengatur pelayanan publik untuk kawasan ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sampai saat ini belum ada penataan dan penyediaan pelayanan publik yang disesuaikan dengan fungsi kawasan ini sebagai kawasan pendidikan tinggi. Bentuk pelayanan publik yang dilakukan pada kawasan Jatinangor masih sama seperti kecamatan-kecamatan lainnya. Oleh karena itu pelayanan publik di kawasan ini masih belum mendukung fungsi sebagai kawasan pendidikan.

Berdasarkan hal itulah maka pemerintah perlu untuk melakukan inovasi pelayanan publik di Jatinangor untuk mendukung fungsi kawasan ini sebagai kawasan pendidikan tinggi. Pelayanan publik yang sudah ada dan perlu diperbaiki dan disesuaikan dengan fungsi Jatinangor sebagai kawasan pendidikan adalah:

1. Pelayanan kesehatan;

2. Pelayanan keamanan;
3. Pelayanan transportasi; dan
4. Pelayanan kebersihan

Pelayanan publik yang saat ini belum ada dan perlu untuk diselenggarakan oleh pemerintah di Jatinangor untuk mendukung fungsi kawasan sebagai kawasan pendidikan tinggi yaitu:

1. Perpustakaan
2. Pelayanan administrative;
3. Pusat layanan informasi, berbentuk:
  - a. Website;
  - b. Pusat layanan informasi kawasan pendidikan tinggi Jatinangor;
  - c. Buku pedoman tinggal di Jatinangor; dan
  - d. Majalah atau bultetin kawasan pendidikan tinggi Jatinangor
4. Pusat Olahraga
5. Pusat Budaya dan Kreatifitas
6. Gedung Serba Guna
7. Pelayanan kebersihan dan Pengelolaan sampah
8. Pusat Pembelajaran Bahasa Lokal
9. Ruang Diskusi dan Ruang Terbuka Hijau
10. Pemanfaatan Kekayaan Alam Kawasan

## DAFTAR PUSTAKA

- Bappeda.2009.Laporan Akhir Studi Kelayakan Kawasan Jatinangor sebagai Kawasan Perkotaan:Sumedang
- Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.Afabeta: Bandung
- Tasrin, Krismiyati & Amalia, Shafiera.2013.Inovasi Pelayanan Publik di Daerah.PKP2A I LAN:Jatinangor
- BPS.Potensi Kecamatan Jatinangor pada Jatinangor Dalam Angka 2014 (<https://sumedang.bps.go.id/>)

### Peraturan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah  
Peraturan Bupati nomor 12 Tahun 2013 tentang Rencana Tata Bangunan dan Lingkungan Kawasan Strategis Provinsi Pendidikan Jatinangor

### Website:

- <http://www.tentangpelayananpublik.blogspot.com/> diakses pada tanggal 11 November 2014
- <http://hervydsgn.blogspot.com/2010/09/jatinangor-masa-silam.html> diakses pada tanggal 1 November 2014
- <http://www.tsukubainfo.jp/blog/> diakses pada tanggal 11 November 2014
- <http://www.unpad.ac.id/> diakses pada tanggal 11 November 2014
- <http://www.itb.ac.id/> diakses pada tanggal 11 November 2014
- <http://www.ipdn.ac.id/> diakses pada tanggal 11 November 2014
- <http://www.ikopin.ac.id/> diakses pada tanggal 11 November 2014
- <http://zzz.klik-galamedia.com/2014-09-06/tingkatkan-pelayanan-publik> diakses pada tanggal 15 Desember 2014



**Pusat Kajian & Pendidikan & Pelatihan Aparatur I  
Lembaga Administrasi Negara  
Jatinangor  
2014**