

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Strategi Pemerintahan

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani “strategos”, yang berarti *a general set of maneuver carried out to overcome an enemy during combat*, yaitu sekumpulan senjata yang digunakan untuk memerangi musuh selama peperangan. Jadi, memang istilah strategi semula bersumber dari kalangan militer dan secara populer sering dinyatakan sebagai “kiat yang digunakan oleh para jenderal untuk memenangkan suatu peperangan”. Namun dewasa ini istilah strategi sudah digunakan oleh semua jenis organisasi, dan ide-ide pokok yang terdapat dalam pengertian semula tetap dipertahankan, hanya saja aplikasinya disesuaikan dengan jenis organisasi yang menerapkannya. Secara umum strategi diartikan sebagai suatu cara yang digunakan oleh manajer atau pimpinan puncak untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi merupakan landasan awal bagi sebuah organisasi dan elemenelemen di dalamnya untuk menyusun langkah-langkah atau tindakan-tindakan dengan memperhitungkan faktor-faktor internal dan eksternal dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Pengertian pemerintah menurut beberapa ahli adalah, sebagai berikut:

“pemerintah adalah organisasi yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah.” (Ndraha, 2003 : 6)

Pemerintahan adalah perihal ataupun hal ikhwal pemerintahan itu sendiri. (Syafie, 2011: 4). Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa pemerintah merupakan suatu organisasi yang memerintah pemerintahan itu sendiri, dengan adanya yang memerintah (pemerintah) dan yang diperintah (rakyat).

Taliziduhu (2005:5) menjelaskan bahwa fungsi bersifat objektif sedangkan tugas subjektif. Adapun fungsi pemerintahan ada tiga yaitu, fungsi pembangunan, fungsi pemberdayaan, dan fungsi pelayanan. Dapat disimpulkan bahwasanya pemerintah memiliki fungsi yang harus dilaksanakan. Terlaksananya fungsi tersebut juga perlu dibarengi dengan strategi yang matang. Strategi inilah yang menjadikan pemerintahan dapat melaksanakan fungsinya dengan sebaik-baiknya. Lebih jelasnya selanjutnya dijelaskan oleh beberapa pendapat-pendapat atau teori para ahli mengenai strategi pemerintahan.

Menurut Amirullah strategi adalah, sebagai berikut:

“strategi adalah rencana yang disatukan, menyeluruh dan terpadu yang mengaitkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan dan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh perusahaan. Strategi dipahami bukan hanya sebagai berbagai cara untuk mencapai tujuan melainkan mencakup pula penentuan berbagai tujuan itu sendiri.” Jauch dan Gleuck (Amirullah, 2015: 5)

Strategi secara umum dapat dirumuskan sebagai suatu proses rencana pimpinan puncak yang befokus pada tujuan jangka panjang organisasi, di sertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana tujuan tersebut di capai. Dan secara sederhana dapat dirumuskan sebagai tindakan yang bersifat inkremental (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang di harapkan oleh para pelanggan di masa depan (Ruung, 2014).

Menurut pandangan beberapa ahli tersebut dapat disampaikan kembali bahwasanya strategi merupakan suatu rencana atau suatu upaya yang dirancang untuk suatu tujuan yang tepat dan sesuai dengan napa yang dirumuskan oleh puncak pimpinan. Definisi strategi yang diutarakan oleh Jauch dan Gleuck merupakan suatu definisi atau pengertian dari strategi dalam perusahaan tetapi strategi dalam perusahaan juga dapat dikaitkan dengan strategi pemerintahan. Terdapat beberapa perbedaan diantara strategi perusahaan dan juga pemerintahan, tetapi ada pula yang selaras.

“Something, which serve to meet the demand of others, typically superior government units or funding agencies” (Johanson, 2009: 7).
Sesuatu, yang berfungsi untuk memenuhi permintaan orang lain, biasanya unit pemerintah yang lebih tinggi atau lembaga pendanaan. Strategi sangat bermanfaat bagi organisasi publik atau pemerintahan, formulasi strategi atau pembentukan strategi inilah yang nantinya akan

membuahkan hasil yang memuaskan. Perencanaan strategi memang memerlukan banyak waktu, biaya dan tenaga tetapi perencanaan strategi inilah yang nantinya akan sangat berdampak bagi kelangsungan suatu organisasi publik. Terdapatnya mekanisme pengawasan pada pemerintahan inilah yang menjadikan strategi pemerintahan lebih unggul dari strategi bisnis. Mekanisme pengawasan yang telah dirancang sedemikian rupa, seharusnya dapat menghasilkan produk atau pelayanan yang mumpuni.

Wheelen dan Hunger (2012) mengutarakan pendapat mengenai strategi, menurutnya strategi merupakan tempat sekumpulan dari keputusan manajerial dan merupakan aksi pengambilan keputusan jangka panjang disuatu perusahaan. Hal tersebut meliputi analisis lingkungan eksternal dan internal, formulasi strategi, implementasi strategi, evaluasi dan kontrol. *“Strategy is a term that virtually every business person believes they know and understand”* (O’Regan dkk., 2005:418). Strategi adalah istilah yang hampir setiap pelaku bisnis percaya bahwa mereka tahu dan mengerti.

Berdasarkan pendapat-pendapat berikut, strategi juga dapat dikatakan sebagai sesuatu yang seharusnya diketahui dengan berbagai keputusan. Strategi meliputi analisis internal dan eksternal, begitupula pada organisasi publik atau pemerintahan bahwasanya analisis sangat penting untuk dilakukan. Analisis internal dan eksternal dapat memudahkan dalam pembentukan formulasi strategi di pemerintahan.

Faktor dari masyarakat juga penting dalam menentukan formulasi strategi yang akan digunakan. Pengimplementasian strategi juga ditentukan bagaimana formulasi yang dikembangkan sebelumnya melalui faktor internal dan eksternal tersebut. Pengevaluasian dan control juga jelas menjadi penentu bagaimana strategi tersebut berkembang, apakah sesuai dengan apa yang di formulasikan di awal apakah masih ada faktor-faktor penghambat di samping faktor-faktor yang telah dianalisis sebelumnya.

“Public strategy is the systematic use of public resources and powers, by public agencies, to achieve public goods”. (Mulgan, 2009:19) Strategi yang diutarakan oleh Geoff Mulgan sendiri lebih berbicara mengenai strategi yang diperuntukan untuk organisasi pembuat kebijakan (pemerintah). Di mana strategi berguna sebagai sistem yang dapat mengatur kekuasaan dan sumber daya yang ada lewat organisasi publik (pemerintah) yang bertujuan untuk kepentingan publik.

Berdasarkan Pengertian di atas, Geoff Mulgan, menguraikan strategi pemerintahan ke dalam lima indikator, yaitu: *Purposes* (Tujuan), *Environment* (Lingkungan), *Direction* (Pengarahan), *Action* (Tindakan), dan *Learning* (Pembelajaran). Jika peneliti perhatikan dari kelima komponen yang diutarakan oleh Mulgan, semua komponen tersebut memiliki unsur politik yang kuat, yang tidak lain untuk membuat suatu kebijakan maupun menjalankan kepentingan

pemerintahan. Strategi yang diutarakan oleh Geoff Mulgan juga merupakan strategi publik yang jelas berbeda dengan strategi perusahaan. Dari teori dan komponen yang diutarakan oleh Mulgan di atas, Mulgan menilai ada dua sumber daya utama yang diperlukan dalam proses desain dan proses implementasinya, di antaranya adalah *power* (kekuasaan) dan *knowledge* (ilmu pengetahuan). Tujuan (*purposes*) Mengapa mereka harus bertindak di tempat pertama: mendefinisikan tujuan menarik yang muncul dari kesenjangan antara kebutuhan publik, aspirasi dan ketakutan realitas saat ini. Lingkungan (*environments*), Dimana mereka berusaha untuk mencapai tujuan mereka, konteks (saat ini dan masa depan) untuk tindakan dan kapasitas yang mereka miliki untuk menyelesaikan sesuatu. Dari interaksi keduanya inilah pemerintah dan lembaga kemudian menentukan pilihan mereka. Pengarahan (*directions*), Menekankan pada apa yang ingin dicapai selanjutnya. Tindakan (*actions*), Bagaimana mereka mencapai tujuannya dengan strategi, kebijakan, undang-undang dan program yang terperinci, serta kepemimpinan yang menginspirasi untuk membujuk orang lain agar berkomitmen pada tujuan tersebut. Pembelajaran (*Learning*), Merupakan sistem untuk pemahaman bukan hanya tindakan mana yang berhasil atau tidak, tetapi juga apakah ada kebutuhan untuk memikirkan Kembali tujuan, analisis dan arah yang dipilih.

Berdasarkan penjelasan yang diutarakan oleh Geof Mulgan, kelima indikator tersebut menunjukkan bagaimana cara untuk menunjukkan bagaimana strategi dalam mencapai suatu tujuan. Dengan begitu kelima indikator tersebut dapat menjadi acuan dalam penulisan skripsi ini. Semua komponen dan unsur yang diutarakan diatas sangat berkaitan dengan pemerintahan, berbeda dengan strategi perusahaan. Setiap indikator yang diutarakan memiliki kekuatannya tersendiri dalam mencapai tujuan. Kelima indikator tersebut dapat menganalisa bagaimana strategi terbaik yang harus dilakukan dalam mencapai suatu tujuan.

2.1.2 Manajemen Strategi

Istilah manajemen strategi merupakan gabungan dari kata manajemen dan strategi. Menurut (Griffin, 2013) Manajemen adalah seperangkat kegiatan (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan) diarahkan pada sumber daya organisasi (manusia, keuangan, fisik, dan informasi), dengan tujuan untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efisien dan efektif.

Definisi manajemen menurut John F. Mee Mee dalam buku Soewarno Handayaniingrat, sebagai berikut:

“Management is the art of securing maximum result with minimum of effort as to secure maximum prosperity and happiness for both employer and employee and give the public the best possible service.” (Handayaniingrat, 1996)

Manajemen adalah seni untuk mencapai hasil yang maksimal dengan usaha yang minimal, demikian pula mencapai kesejahteraan dan kebahagiaan maksimal baik bagi pemimpin maupun para pekerja serta memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat. Menurut pendapat-pendapat para ahli dapat dituliskan bahwa manajemen merupakan sebuah kegiatan yang dapat dikatakan sebagai seni untuk mencapai kesejahteraan yang maksimal dengan berbagai perencanaan, pengorganisasian dan pengarahan dengan suatu tujuan diikuti oleh kesejahteraan pemimpin maupun para pekerja dan memberikan pelayanan sebaik mungkin.

Manajemen memiliki suatu tujuan yang dicapai dengan suatu perencanaan, perencanaan-perencanaan, pengambilan keputusan yang dilakukan oleh sumber daya manusia. Manajemen perencanaan juga terdapat dalam pemerintahan. Manajemen perencanaan digunakan sebagai penentuan visi misi, lingkungan eksternal dan internal, dan juga strategi. Perencanaan manajemen atau manajemen strategi yang nantinya menentukan bagaimana tujuan tersebut.

Menurut Mudrajad Kuncoro, manajemen strategi terdiri dari analisis, keputusan dan aksi yang diambil organisasi untuk menciptakan dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Menurut Wahyudi, manajemen strategi adalah suatu seni dan ilmu dari pembuatan (*formulating*), penerapan (*implementing*), dan evaluasi (*evaluating*) tentang keputusan-keputusan strategis antar fungsi-fungsi

yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan-tujuan masa mendatang.

Dapat dijelaskan Kembali bahwasanya manajemen strategi dalam pemerintahan merupakan suatu analisis, keputusan dan aksi yang dilakukan oleh pemerintah tentang keputusan-keputusan strategi antar fungsi dengan pembuatan atau perancangan, penerapan, dan juga evaluasi untuk tercapainya suatu tujuan pemerintah. Dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan tentunya memerlukan manajemen strategi yang matang dengan berbagai rancangan, implementasi, dan juga evaluasi yang dilakukan untuk terciptanya *good governance*. Good governance yang akan dicapai tentunya harus dengan perencanaan yang matang, formulasi yang digunakan oleh pemerintah perlu dilakukan analisis yang berkepanjangan.

Manajemen strategi menurut Fred R. David adalah, sebagai berikut:

"Strategic management can be defined as the art and science of formulating, implementing, and evaluating cross-functional decisions that enable an organization to achieve its objectives." (David & Forest, 2015)

Jadi menurut David, Manajemen strategi dapat diartikan sebagai suatu seni dan ilmu pengetahuan terhadap konsep, aplikasi dan evaluasi terhadap keputusan lintas sektoral yang dapat mengantarkan perusahaan atau organisasi non perusahaan mencapai tujuannya.

Bahwa dalam strategi terdapat tujuan jangka pendek maupun panjang. Tujuan jangka pendek (*short term objectives*) merupakan hasil terukur yang dapat di capai atau di maksudkan untuk dicapai dalam waktu satu tahun/ kurang. Dengan adanya tujuan jangka pendek diharapkan dapat membantu menerapkan strategi yang biasanya disertai rencana tindakan, paling tidak dalam tiga cara :

- a. Rencana tindakan biasanya mengidentifikasi taktik dan aktivitas fungsional yang akan dilaksanakan dalam mingguan, bulanan, atau kuartal depan sebagai bagian dari usaha untuk membangun keunggulan yang kompetitif.
- b. Tujuan jangka pendek membantu mengangkat masalah dan konflik potensial dalam suatu organisasi yang biasanya memerlukan koordinasi guna menghindari konsekuensi yang bersifat disfungsional. Untuk itu, kerangka waktu penyelesaian yang jelas kapan usaha/kegiatan tersebut akan dimulai dan kapan hasil akan di peroleh.
- c. Tujuan jangka pendek dapat membantu mengimplementasikan strategi dengan mengidentifikasi hasil-hasil terukur dari rencana tindakan atau aktivitas fungsional, yang dapat digunakan untuk membuat umpan balik, koreksi, dan evaluasi menjadi lebih relevan dan dapat diterima.
- d. Tujuan jangka panjang memiliki kaitan dengan jangka pendek karena dengan adanya jangka pendek dapat menambah cakupan

dan kekhususan dalam mengidentifikasi apa yang harus diselesaikan guna mencapai tujuan-tujuan jangka panjang. Kaitan antara tujuan jangka pendek dan jangka panjang harus menyerupai penurunan jangka panjang yang bersifat dasar menjadi tujuan jangka pendek yang spesifik di bidang-bidang operasi kunci. Penurunan tersebut memiliki keunggulan tambahan yaitu menyediakan referensi yang jelas untuk komunikasi dan negoisasi, yang mungkin diperlukan untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan tujuan dan aktivitas pada tingkat operasi.

Manajemen strategi memegang peranan penting dan bermanfaat dalam menghasilkan banyak hal, diantaranya sebagai berikut :

- a) Menghayati keseluruhan sistem bisnis secara utuh
- b) Mengkomunikasikan kepada para pemegang kepentingan perusahaan tentang tujuan dan arah yang hendak ditempuh serta cara mencapainya.
- c) Mengarahkan dan membentuk kultur perusahaan
- d) Meminimalkan implikasi akibat adanya perubahan kondisi dan menunjukkan kinerja finansial yang lebih baik
- e) Menghubungkan lingkungan tempat perusahaan melakukan kegiatan dengan sumber daya yang dimiliki yang siap untuk melayani dalam mencapai harapan dan tujuan demi kelangsungan hidupnya

Menurut David, Evaluasi strategis adalah tahap akhir dari

manajemen strategis. Manajer perlu mengetahui kapan strategi tertentu tidak berhasil. Evaluasi atau evaluasi strategi adalah metode utama untuk memperoleh informasi ini. Seluruh strategi dapat berubah di masa depan karena berbagai faktor eksternal dan internal terus berubah. Strategi perlu dievaluasi karena apa yang berhasil saat ini belum tentu berhasil di kemudian hari.

“Ada tiga aktivitas penilaian strategi yang mendasar yaitu: peninjauan ulang faktor eksternal dan internal yang menjadi landasan bagi strategi saat ini, pengukuran kinerja, dan pengambilan langkah korektif. Penilaian suatu strategi dianggap penting oleh David, pada dasarnya dibuat agar dapat diketahui strategi mana yang tidak berjalan maksimal dan mana strategi yang bahkan tidak berjalan sama sekali, yang kemudian dapat dirubah dengan mengikuti perkembangan yang terus menerus mengalami perubahan” (David, 2011:7).

Penilaian strategi atau evaluasi strategi menurut David dapat dilihat dari tiga aktivitas penilaian. Penilaian yang dilakukan merupakan penilaian melalui faktor eksternal dan internal, kinerja yang telah dilakukan dan langkah korektif yang dilaksanakan. Penilaian yang dilakukan agar mengetahui strategi mana yang baik dilakukan untuk Pemerintah Kota Bandung dalam membangun persepsi masyarakat melalui layanan pengaduan masyarakat “LAPOR!”.

2.1.3 Persepsi

Persepsi secara etimologi berasal dari bahasa latin *perceptio* yakni menerima atau mengambil. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan, penerimaan langsung dari suatu serapan, atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Persepsi adalah suatu proses psikologi sebagai hasil dari penginderaan serta proses terakhir dari kesadaran sehingga terbentuk proses berpikir. Senada dengan hal tersebut, Persepsi menurut Pride dan Ferrel dalam Fadila dan Lestari (2013:45), persepsi adalah segala proses pemilihan, pengorganisasian dan penginterpretasian masukan informasi, sensasi yang diterima melalui penglihatan, perasaan, pendengaran, penciuman dan sentuhan untuk menghasilkan makna. Sedangkan menurut Kotler (2013:179), persepsi adalah dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti.

Menurut Triana (2015:36) mendefinisikan persepsi ialah suatu proses yang terjadi dalam diri individu ketika menanggapi lingkungannya melalui proses pemikiran dan perasaan yang kemudian menjadi dasar pertimbangan perilakunya. Persepsi juga dapat diartikan sebagai suatu pandangan seseorang terhadap lingkungannya yang dipengaruhi oleh kepribadian dan karakteristik yang dimiliki seseorang dalam lingkungannya. Nilai persepsi dan harapan sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat, persepsi

masyarakat dengan nilai harapan masyarakat sangat berbanding lurus (Rohmawati & Widianti Natalia, 2018)

Berdasarkan pendapat-pendapat dari para ahli, dapat disampaikan kembali bahwa persepsi merupakan proses pemilihan berdasarkan beberapa faktor baik internal maupun eksternal yang kemudian menjadikan dasar dalam mempertimbangkan suatu perilaku, Persepsi biasanya juga dapat disebutkan sebagai suatu proses dalam menentukan sesuatu yang hasilnya akan berdampak baik ataupun berdampak buruk. Dikatakan juga bahwa persepsi merupakan pandangan terhadap sesuatu yang sifatnya menilai ataupun menganalisis baik itu suatu perilaku, sikap maupun objek.

Persepsi memiliki prinsip yang perlu diketahui, menurut Mangal (1998) terdapat prinsip-prinsip persepsi, sebagai berikut :

a. Persepsi relative tidak absolut

Manusia tidak bisa menyerap dengan keadaan sesuatu, melainkan mendekati sama.

b. Persepsi bersifat selektif

Tidak semua rangsangan yang masuk mendapat perhatian dan diserap oleh otak.

c. Persepsi mempunyai tatanan

Seseorang akan mudah menerima rangsang/informasi yang kondisinya teratur, bukan acak-acakan.

d. Persepsi dipengaruhi oleh harapan dan kesiapan

Harapan dan kesiapan seseorang menentukan pesan mana yang akan disimpan, bagaimana dia membuat hubungan dan menafsirkan pesan tersebut.

- e. Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lain sekalipun situasinya sama. Perbedaan persepsi ini dapat ditelusuri pada adanya perbedaan-perbedaan individual, perbedaan dalam kepribadian, perbedaan dalam sikap atau perbedaan dalam motivasi (Slameto, 2010:103-105)

Persepsi tentunya memiliki penyebab baik itu dari dalam maupun dari luar yang mempengaruhi pada persepsi seseorang. Menurut Stephen P. Robins(2015), terdapat 3 faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang, yaitu:

(b) Individu yang bersangkutan (pemersepsi)

Ketika seseorang melihat sesuatu dan mencoba menafsirkannya, mereka dipengaruhi oleh karakteristik pribadinya sendiri, seperti sikap, motivasi, minat, pengalaman, pengetahuan, dan harapan.

(c) Sasaran dari persepsi

Objek persepsi dapat berupa orang, benda atau peristiwa. Ciri-ciri tersebut biasanya mempengaruhi persepsi orang yang melihatnya. Memahami tujuan tidak teoretis, tetapi dalam kaitannya dengan orang lain yang terlibat. Hal ini menyebabkan kecenderungan seseorang untuk mengelompokkan orang, benda, atau peristiwa

yang serupa dan memisahkannya dari kelompok lain yang berbeda.

(d)Situasi

Persepsi harus dipertimbangkan dalam konteks, yaitu situasi di mana persepsi tersebut muncul harus dipertimbangkan. Situasi merupakan faktor yang berperan dalam pembentukan persepsi seseorang.

Faktor-faktor yang disebutkan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang. Mulai dari internal atau persepsi menurut dirinya sendiri, sampai ke persepsi berdasarkan situasi atau lingkungan seseorang tersebut. Persepsi dapat terpengaruh oleh berbagai faktor dan kemungkinan dapat berubah seiring dengan berjalannya waktu. Perubahan tersebut dapat dikaitkan juga dengan faktor-faktor tersebut, perubahan dapat berubah menjadi lebih baik ataupun lebih buruk bergantung dengan bagaimana faktor tersebut mempengaruhi persepsi seseorang. Persepsi pada pemerintah juga berbanding lurus dengan apa yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwasanya persepsi dapat berubah ke arah positif ataupun negatif, tergantung pada bagaimana pemerintah menjalankannya apakah sesuai atau tidak.

2.1.4 Masyarakat

Masyarakat dalam istilah bahasa Inggris adalah society yang berasal dari kata Latin socius yang berarti (kawan). Istilah masyarakat berasal dari kata bahasa Arab syaraka yang berarti (ikut serta dan berpartisipasi). Masyarakat, merupakan sistem sosial yang sedikit menonjol dengan latar belakang serangkaian hubungan sistematis lain yang menjadi induknya, masyarakat menonjol karena prinsip-prinsip struktural, tegasnya untuk memproduksi segenap pengelompokan institusi yang bisa dispesifikasi lintas ruang dan waktu. Menurut Simanjuntak (2016), Masyarakat adalah kumpulan manusia yang mengadakan hubungan satu sama lain baik secara perorangan maupun secara kelompok untuk mencapai kepentingan bersama maupun yang bertentangan didalam suatu ruang, peristiwa, waktu, dan tempat yang sering juga disebut *common and latent interest*.

Menurut Soekanto (2012: 32), ciri-ciri dari masyarakat yaitu:

1. Masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama
2. Bercampur untuk waktu yang cukup lama
3. Mereka sadar bahwa mereka merupakan suatu kesatuan
4. Mereka merupakan suatu sistem hidup Bersama

Masyarakat akan dapat dianalisa dari sudut syarat-syarat fungsionalnya, yaitu :

- a. Fungsi adaptasi yang tentang hubungan masyarakat sebagai sistem sosial sebagai subsistem organisme perilaku dan dunia fisik

organik. Hal ini secara umum menyangkut penyesuaian masyarakat terhadap kondisi-kondisi dari lingkungan hidupnya (Soekanto, 1983)

- b. Fungsi integrasi hal Ini termasuk koordinasi yang diperlukan antara unit-unit sistem sosial, terutama mengenai kontribusi terhadap organisasi dan berfungsinya sistem secara keseluruhan.
- c. Fungsi mempertahankan prinsip-prinsip tertinggi dari masyarakat. Oleh karena itu diorientasikan pada realita yang etrakhir.
- d. Fungsi pencapaian tujuan. Ini tentang hubungan antara masyarakat sebagai sistem sosial dan subsistem kepribadian. Tugas ini melibatkan identifikasi tujuan yang paling penting bagi masyarakat dan memobilisasi masyarakat untuk mencapai tujuan tersebut.

Berdasarkan pengertian dan ciri-ciri masyarakat yang dikemukakan oleh ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat adalah sekelompok orang (individu) yang mendiami tempat-tempat tertentu, yang saling berkomunikasi dalam kehidupan sosialnya, bersatu dan Mereka menyatukan orang. tergantung pada satu orang dan orang lain lainnya. Pendapat atau persepsi masyarakat juga memiliki beberapa pengertian yang disampaikan oleh para ahli.

Salah satu teori yang mendukung persepsi masyarakat adalah teori sosiologi. Teori ini dicetuskan oleh Schmitt dan Schmitt yang mana teori ini mengatakan bahwa persepsi merupakan salah satu

penentu tindakan seseorang atau kelompok orang ketika berinteraksi dengan sesuatu diluar dirinya. Teori sosiologi juga mengatakan bahwa persepsi adalah proses kognitif yang terjadi pada setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, yang dimana diperoleh melalui penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, maupun pengalaman, serta penafsiran unik terhadap suatu situasi, bukan merupakan suatu pencatatan yang sebenarnya dari situasi tersebut, (Yunita N, 2017:19).

Pendapat terkait persepsi masyarakat juga diutarakan oleh Amtai Alaslan, sebagai berikut:

“Persepsi masyarakat merupakan tanggapan atau pengetahuan lingkungan dari kumpulan individu- individu yang saling bergaul berinteraksi karena mempunyai nilai- nilai, norma-norma, cara-cara dan prosedur merupakan kebutuhan bersama berupa suatu sistem adat-istiadat yang bersifat kontinue dan terikat oleh suatu identitas bersama yang diperoleh melalui interpretasi data indera.” (Alaslan, 2017:6)

Jadi dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat adalah kesan yang diterima seseorang dari adanya suatu objek atau sebuah kejadian dalam kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu system adat istiadat tertentu, sehingga hasilnya dapat diamati oleh seseorang tersebut. Lebih singkatnya, persepsi masyarakat dapat diartikan dengan kesan yang diterima masyarakat dari suatu kejadian atau realita dalam lingkungannya, sehingga hak tersebut menjadi pengamatan mereka.

2.1.5 Pemerintah Daerah

Pemerintah dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan dengan: 1) Sistem menjalankan wewenang dan kekuasaan mengatur kehidupan sosial, ekonomi dan politik suatu negara atau bagianbagiannya, 2) sekelompok orang yang secara bersama-sama memikul tanggung jawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan, dan 3) penguasa suatu negara. Menurut W.S Sayre (1960) pemerintah dalam definisi terbaiknya adalah sebagai organisasi dari negara yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya. Daerah adalah lingkungan pemerintah : wilayah, daerah diartikan sebagai bagian permukaan bumi; lingkungan kerja pemerintah, wilayah; selingkup tempat yang dipakai untuk tujuan khusus, wilayah; tempat sekeliling atau yang dimaksud dalam lingkungan suatu kota; tempat yang terkena peristiwa sama; bagian permukaan tubuh.

Sumber yang mendasari pembentukan penyelenggaraan Pemerintahan di Daerah yaitu pasal 18 UUD 1945 dengan penjelasan, sebagai berikut :

“Pembagian Daerah Indonesia atas Daerah besar dan kecil, dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan Undang-Undang, dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara dan hak asal-usul dalam daerah-daerah yang bersifat istimewa.”

Menurut penjelasan berikut dapat disampaikan bahwa setiap daerah di Indonesia memiliki wewenang tersendiri terhadap daerahnya. Pemerintah daerah dibentuk dengan sistem pemerintahan

negara, tetapi juga dengan sifat-sifat istimewa pada daerah masing-masing. Pemerintah daerah dapat menetapkan segala sesuatu terkait daerahnya masing-masing.

Menurut Pasal 1 UU No 23 Tahun 2014 menyebutkan bahwa:

“Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.”

Daerah Otonom merupakan kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas wilayah tertentu dan memiliki hak, wewenang dan berkewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Prinsip otonomi daerah menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan di luar menjadi urusan pemerintah yang ditetapkan dalam undang-undang ini. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peranserta, Prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Sedangkan kewajiban yang harus dipenuhi Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan otonomi daerah sebagaimana tercantum didalam pasal 345 UU No 23 tahun 2014 adalah Pemerintah Daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik dengan mengacu pada asas-asas pelayanan publik sebagaimana berikut :

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada masyarakat;
- f. pelayanan konsultasi; dan
- g. pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan penjelasan undang-undang di atas bahwasanya disebutkan pemerintah daerah berkewajiban melaksanakan pelayanan dan pengelolaan informasi. Pemerintah daerah melaksanakan kewajiban tersebut melalui pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang nantinya selanjutnya akan menjadikan *good governance*. Pelayanan yang transparan dan akuntabel menjadi salah satu tolak ukur dalam menentukan kualitas pelayanan tersebut.

Akuntabilitas merupakan dasar semua proses pemerintahan dan efektivitas proses ini tergantung pada bagaimana mereka yang berkuasa menjelaskan cara mereka melaksanakan tanggung jawab, baik secara konstitusional maupun hukum. Akuntabilitas merupakan syarat dasar untuk mencegah penyalagunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkatan efisiensi, efektivitas, kejujuran, dan kebijaksanaan tertinggi.

Mardiasmo (Mardiasmo, 2018) mendefinisikan bahwa akuntabilitas publik merupakan kewajiban pihak pemegang amanah (agent) untuk memberikan pertanggungjawabandan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Selanjutnya akuntabilitas dapat diartikan sebagai bentuk kewajiban memper-tanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Kemudian, akuntabilitas menurut Tanjung (Tanjung, 2014) mengatakan bahwa mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kegiatan suatu entitas pelaporan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara periodic. Akuntabilitas dapat diartikan sebagai bentuk kewajiban mempertanggung-jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Berdasarkan definisi diatas disimpulkan bahwasanya akuntabilitas merupakan suatu tanggungjawab terutama dibidang administrasi untuk melaporkan segala informasi dan mengandung

kewajiban menurut undang-undang. Akuntabilitas juga dilakukan oleh sektor publik sebagai aktor pemerintah untuk mempertanggungjawabkan segala sesuatu yang sudah dijelaskan sesuai undang-undang. Sektor publik atau pemerintah sebagai pemegang amanah untuk dapat mempertanggungjawabkan segala administrasi yang sedang dilaksanakan. Peristiwa yang dapat menimbulkan hambatan dalam pelaksanaan sistem pemerintahan yang baik adalah hubungan disiplin aparatur sipil negara, yang kemudian hubungan tersebut nantinya dapat menimbulkan perilaku menyimpang dalam proses pelaksanaan

Teori pemerintah menjelaskan transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi mengenai kebijakan, proses pembuatan, pelaksanaan, dan hasil yang dicapai. Transparansi merupakan salah satu prinsip dari good governance. Krina (2013:133) menyatakan bahwa transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan yaitu informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai.

Selanjutnya, Krina (2013:131) juga menjelaskan bahwa prinsip transparansi memiliki dua aspek, yaitu : (1) komunikasi publik oleh pemerintah, dan (2) hak masyarakat terhadap akses informasi.

Transparansi yakni adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah sesuatu mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik. Transparansi juga terdapat dalam PP. Pasal 4 PP No. 58 Tahun 2013 menyebutkan bahwa pengelolaan keuangan daerah dilakukan secara tertib, taat pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, efisien, transparan, dan bertanggung jawab dengan memperhatikan asas keadilan dan kepatuhan.

Mahsun mengutarakan pendapatnya, sebagai berikut:

“Memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan.” Mahsun (2015:32).

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa transparansi yaitu suatu kebebasan untuk memperoleh akses tentang penyelenggaraan pemerintah dengan terbuka dan jujur yang mana tertuang dalam undang-undang. Aspek-aspek dalam transparansi publik menjadi lebih berarti, ketika dijelaskan bahwa adanya hak untuk masyarakat terhadap akses informasi. Masyarakat sebagai salah satu aktor pemerintahan juga perlunya mengetahui segala bentuk informasi yang memang seharusnya diberikan oleh pemerintah. Dalam proses pelaksanaan tata kelola, dalam hal ini memberikan pelayanan kepada masyarakat secara bertanggung jawab dan transparan, sangat

penting untuk dilaksanakan. Dari fakta yang ditemukan, menunjukkan bahwa masih ada instansi pemerintah yang belum dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, efisien dan efektif kepada masyarakat dalam proses pelayanan publik dan akuntabilitas yang kurang optimal dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pemerintah senantiasa dalam mewujudkan *good governance* perlu adanya transparansi dan akuntabilitas pada pelaksanaannya. Dalam perjalanannya tersebut juga memerlukan adanya kepercayaan masyarakat sepenuhnya, maka dari itu pemerintah juga perlu memberikan haknya salah satunya memberikan segala bentuk informasi publik kepada masyarakat luas. Itupula yang menjadi salah satu aspek dari transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Dengan penerapan prinsip transparansi diharapkan pelayanan publik yang diberikan menjadi lebih baik dan mendorong warga negara untuk secara bebas mengakses informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung. Penerapan kedua asas tersebut harus disertai dengan partisipasi, yang harus menjadi milik pemerintah dan milik masyarakat secara keseluruhan. Hal ini untuk membantu tercapainya *good governance*.

2.1.6 Layanan Pengaduan Masyarakat “LAPOR!” Kota Bandung

Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan yang dilakukan masyarakat kepada pemerintah atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Penanganan pengaduan masyarakat

adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan mencakup penerimaan, pencatatan, tindak lanjut penyaluran, pemantauan dan pelaporan. Pada Rahayu (2015) menurut Hadi (2001) pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya penyimpangan terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Yang di maksud dengan pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Pada dasarnya pengaduan adalah merupakan masukan positif yang bersifat konstruktif.

Menurut PERMENPAN NO.62 Tahun 2018 tentang pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 20 , pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu (masyarakat) kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Layanan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tujuan agar untuk masyarakat menggunakan haknya sebagai penerima pelayanan dan sebagai warga negara dalam menyampaikan keluhan atas ketidaksuaian pelayanan publik yang diterima selama proses penyelenggaraan.

Layanan pengaduan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah tentunya juga dibentuk untuk memberikan informasi publik kepada masyarakat. Ketebukaan informasi publik ini tidak hanya sekadar

memberikan informasi kepada masyarakat, menurut Averrouce keterbukaan informasi publik berkaitan erat dalam hal pertanggungjawaban kinerja. Menurut Mardiasmo (2018) transparansi memiliki tiga karakteristik, salah satunya merupakan, keterbukaan informasi publik. Keterbukaan informasi publik memberikan hak kepada setiap orang untuk memperoleh informasi dengan mengakses data yang ada di badan publik, dan menegaskan bahwa setiap informasi publik itu harus bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi.

Berdasarkan UU 14 Tahun 2008 bahwa Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Sesuai dengan penjelasan tersebut bahwasanya setiap informasi yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya wajib untuk di informasikan atau diketahui oleh seluruh masyarakat. Informasi publik inilah yang disediakan atau dikelola oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Sesuai dengan peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1320 Tahun 2017 bahwasanya, Informasi Publik adalah informasi yang

dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan/atau diterima oleh Pemerintah Daerah/BUMD/Satuan Pendidikan (Sub PPID Pembantu) yang berkaitan dengan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah/BUMD/Satuan Pendidikan (Sub PPID Pembantu) sesuai dengan peraturan perundangundangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disebut PPID adalah pejabat struktural yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi dan pelayanan informasi di Pemerintahan Daerah, BUMD dan Satuan Pendidikan (Sub PPID Pembantu).

Peraturan Wali Kota Bandung memiliki tujuan, yaitu untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan; dan meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi dan dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Daerah untuk menghasilkan layanan informasi dan dokumentasi yang berkualitas. Dengan demikian, PPID bertanggungjawab dalam mewujudkan pemerintah yang baik, transparan, efektif dan efisien. Pengelolaan pelayanan harus menghasilkan informasi dan dokumentasi yang berkualitas bagi masyarakat. PPID Kota Bandung diharapkan dapat memenuhi tujuannya yaitu mewujudkan *Good Governance* dengan pelayanan informasi publik yang berkualitas.

Informasi-informasi yang diberikan oleh PPID juga termasuk pada laporan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi di Indonesia belum dikelola secara efektif dan komprehensif. Oleh karena itu, diperlukan integrasi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik menjadi satu pintu. Dengan hal inilah pemerintah membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Bandung telah diatur dalam Peraturan Walikota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. Kota Bandung sendiri merupakan salah satu kota pertama yang bergabung dengan LAPOR! sejak tahun 2013. LAPOR! Kota Bandung dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung. LAPOR! dapat digunakan secara internal oleh instansi pemerintah termasuk pemerintah daerah sebagai sistem pengelolaan aspirasi dan pengaduan yang terintegrasi.

Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional

dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N bertujuan agar:

- a. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- b. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia. Umlah pelapor per Januari 2019 adalah sebanyak 801.257 pengguna. Total laporan yang telah masuk sebanyak 1.389.891. Sumber laporan terbanyak melalui website diikuti oleh SMS, twitter dan aplikasi mobile. Fitur-fitur yang ada dalam SP4N-LAPOR!

1. Anonim: Fitur yang bisa dipilih oleh pelapor yang akan membuat identitas pelapor tidak akan diketahui oleh pihak terlapor dan masyarakat umum.
2. Rahasia: Seluruh isi laporan tidak dapat dilihat oleh publik.

3. Tracking id: Nomor unik yang berguna untuk meninjau proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh masyarakat

2.2 Kerangka Pemikiran

Layanan Pengaduan masyarakat memiliki dampak yang terhadap masyarakat Kota Bandung. Layanan pengaduan masyarakat “LAPOR!” Kota Bandung memproses berbagai macam pengaduan-pengaduan dari masyarakat Kota Bandung. Proses yang dilakukan oleh OPD Pemerintah Kota Bandung terhadap pengaduan-pengaduan tersebut berdampak kepada persepsi masyarakat Kota Bandung. Persepsi masyarakat Kota Bandung dapat berubah menjadi baik ataupun buruk dengan adanya layanan pengaduan masyarakat ini. LAPOR! Sebagai layanan pengaduan dan juga PPID Kota Bandung sebagai salah satu perantara penyampaian informasi publik kepada masyarakat Kota Bandung memiliki tugas untuk menyampaikan informasi publik dengan transparan dan akuntabel.

Pemerintah Kota Bandung bertanggungjawab dalam pelaksanaan tugas pemerintahan untuk terciptanya good governance. Terciptanya good governance tidak semata-mata hanya dalam pelaksanaannya saja. Pelaksanaannya juga bergantung kepada bagaimana strategi yang dimiliki oleh pemerintah dalam terlaksananya pemerintah yang transparansi dan akuntabilitas. Sesuai dengan apa yang disampaikan Geoff Mulgan Terdapat 5 indikator untuk suatu strategi pemerintahan, yaitu sebagai berikut:

2. Tujuan (*Purposes*),

3. Lingkungan (*Environments*),
4. Pengarahan (*Directions*),
5. Tindakan (*Actions*), dan
6. Pembelajaran (*Learnings*).

Untuk tercapainya pemerintahan yang transparansi dan akuntabilitas, perlunya strategi dalam mencapai tujuan tersebut. Sesuai dengan indikator yang disebutkan oleh Geof Mulgan. Strategi yang dilakukan oleh pemerintah dalam mencapai transparansi dan akuntabilitas untuk memenuhi persepsi masyarakat Kota Bandung dalam pelayanan pengaduan masyarakat LAPOR!, Pemerintah Kota Bandung harus mewujudkan dengan strategi, sebagai berikut:

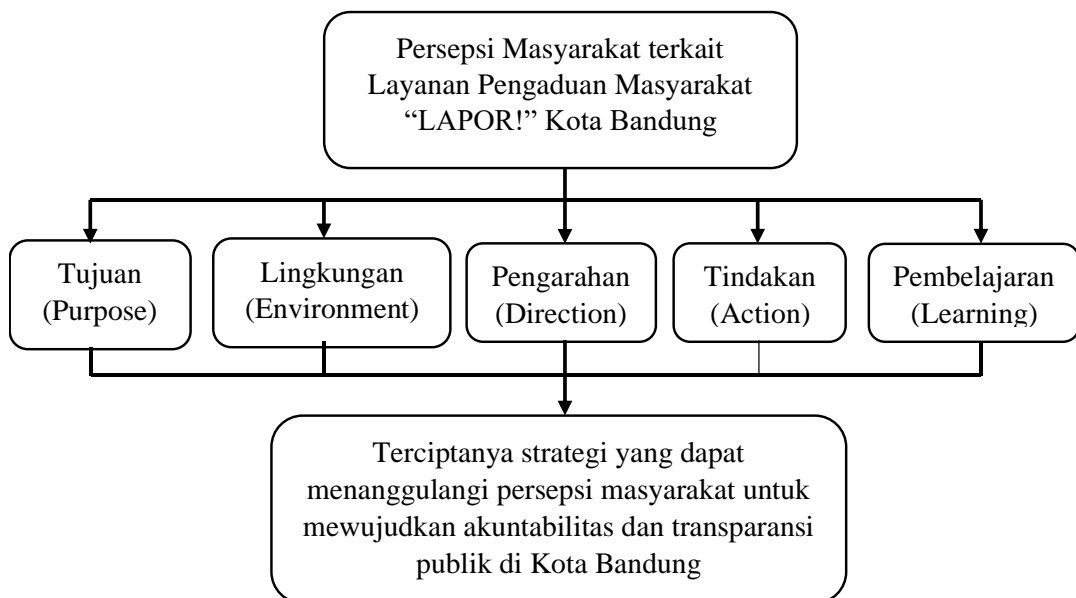
1. Tujuan (*Purposes*), adalah upaya untuk mencapai hal yang menjadi sasaran yang akan dijangkau oleh organisasi atau perangkat pemerintahan. Kota Bandung menentukan tujuan untuk mencapai *good governance* yang transparansi dan akuntabilitas.
2. Lingkungan (*Environments*), adalah ruang di mana alam, manusia, benda, dan seluruh kondisi di dalamnya yang mempengaruhi kelangsungan hidup dan kesejahteraan manusia. Lingkungan yang dimaksudkan merupakan lingkungan yang mempengaruhi strategi Pemerintah Kota Bandung dalam menentukan tujuan untuk mencapai *good governance* yang transparansi dan akuntabilitas.
3. Pengarahan (*Directions*), adalah petunjuk atau instruksi atau arahan yang diberikan oleh pemberi arahan (dalam hal ini adalah pimpinan)

yang meliputi koordinasi, komunikasi, dan motivasi yang baik dan benar. Pengarahan yang dilakukan Pemerintah Kota Bandung dalam menentukan tujuan untuk mencapai *good governance* yang transparansi dan akuntabilitas.

4. Tindakan (*Actions*), adalah upaya yang dilakukan guna mendapatkan hal-hal yang menjadi tujuan atau sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi atau perangkat pemerintahan. Tindakan yang dilakukan Pemerintah Kota Bandung yang sesuai dalam menentukan tujuan untuk mencapai *good governance* yang transparansi dan akuntabilitas.
5. Pembelajaran (*Learnings*), adalah proses yang dilakukan oleh organisasi atau perangkat pemerintahan untuk menentukan strategi maupun merumuskan kebijakan yang di mana di dalamnya meliputi metode perbandingan dan identifikasi. Proses dalam merumuskan apa yang dilakukan Pemerintah Kota Bandung dalam menentukan tujuan untuk mencapai *good governance* yang transparansi dan akuntabilitas.

Berdasarkan uraian di atas maka model kerangka pemikiran penelitian ini adalah, sebagai berikut:

Gambar 2.1
Model bagan kerangka pemikiran strategi Pemerintah Kota Bandung
dalam membangun persepsi masyarakat (Studi kasus : Layanan
Pengaduan Masyarakat “LAPOR!”)



(Sumber : diolah oleh peneliti, 2023)

2.3 Proposisi

Berdasarkan uraian diatas peneliti membuat proposisi sebagai berikut, Preposisi penelitian ini adalah Strategi akan berhasil bila Pemerintah Kota Bandung dapat menanggulangi persepsi masyarakat di Kota Bandung dengan tujuan, lingkungan, pengarahan, Tindakan, dan pembelajaran.