



Laporan Akhir

Analisis Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Gresik



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyampaikan Analisis Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Gresik. Laporan ini disusun sebagai bentuk penyampaian progress kegiatan Kajian Analisis program beserta kebijakan strategis pemerintah daerah pada 100 Hari awal kinerja Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Gresik yang dilaksanakan pada tahun 2025.

Kegiatan ini merupakan bentuk Kerjasama antara Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik dengan PT. Republik Survey Indonesia, sehingga pelaksanaannya dilakukan oleh tim ahli dan tim peneliti PT. Republik Survey Indonesia serta koordinasi dan pertanggung jawabannya dilakukan dengan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan ini, untuk itu penyusun mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Kepala badan dan seluruh jajaran pejabat Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan kebijakan publik di Kabupaten Gresik.

Gresik, Desember 2025

Tim Peneliti

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei kepuasan publik terhadap kinerja 100 hari Pemerintah Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa secara umum masyarakat menilai kepemimpinan daerah telah berada pada arah yang positif dan mampu menghadirkan respons kebijakan yang cepat, tepat, serta berdampak langsung pada kebutuhan dasar publik. Tingkat kepuasan masyarakat mencapai 78,5%, yang menandakan bahwa mayoritas warga mengapresiasi berbagai program prioritas yang dijalankan selama periode awal pemerintahan. Program-program seperti Gresik Tuntas, Gresik Sehati, Gresik Cemerlang, dan Gresik Karya dianggap memberikan manfaat nyata, terutama dalam aspek layanan kesehatan, kebersihan lingkungan, administrasi kependudukan, dan sejumlah layanan dasar lain yang selama ini menjadi perhatian masyarakat. Temuan ini memperlihatkan bahwa Pemerintah Kabupaten Gresik berhasil mengoptimalkan momentum 100 hari sebagai *legitimizing window* yang di dalam kajian administrasi publik dimaknai sebagai kesempatan besar untuk membangun kepercayaan publik melalui kebijakan yang konkret dan cepat terlihat.

Di balik apresiasi tersebut, survei juga menunjukkan adanya sejumlah tantangan fundamental yang perlu mendapatkan perhatian segera agar keberhasilan awal tidak berhenti pada aspek persepsional. Disparitas layanan antarwilayah masih menjadi isu signifikan, khususnya di daerah perdesaan, pesisir, dan kepulauan seperti Bawean. Keluhan masyarakat terkait akses air bersih, kualitas jalan lingkungan, dan pelayanan kesehatan dasar mengindikasikan adanya kesenjangan spasial dalam implementasi program-program pemerintah. Selain itu, isu pengelolaan sampah dan kebersihan lingkungan masih menjadi perhatian publik, mencerminkan perlunya penguatan tata kelola lingkungan yang lebih sistematis dan berbasis komunitas. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun program *quick wins* berhasil menciptakan persepsi positif, pemerataan layanan publik masih memerlukan strategi pembangunan yang lebih terukur dan terintegrasi.

Survei juga mencatat bahwa 11,4% masyarakat menyatakan tidak puas, dengan alasan utama terkait ketepatan sasaran bantuan sosial, harga kebutuhan pokok, dan responsivitas birokrasi terhadap keluhan. Temuan ini penting karena

menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum merasakan dampak langsung dari program 100 hari atau belum memahami informasi kebijakan secara utuh. Hal ini sekaligus menegaskan bahwa strategi komunikasi publik Pemkab Gresik perlu diperkuat agar tidak terjadi kesenjangan informasi antara capaian program dan persepsi masyarakat. Penguatan komunikasi publik yang lebih intensif, inklusif, dan berbasis *multilayer channel* diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh kelompok masyarakat memperoleh pemahaman yang memadai mengenai program pemerintah.

Keberhasilan 100 hari juga memberikan modal sosial yang besar bagi Pemerintah Kabupaten Gresik untuk merumuskan kebijakan jangka menengah yang lebih strategis. Tingginya kepuasan publik memperkuat legitimasi pemerintah serta memberikan ruang bagi konsolidasi kebijakan lintas-OPD. Namun, agar momentum ini berkelanjutan, pemerintah perlu beralih dari kebijakan yang bersifat *high-visibility* menuju kebijakan *high-impact* yang menargetkan perbaikan struktural. Program-program *quick wins* harus diintegrasikan dalam agenda pembangunan jangka panjang yang meliputi peningkatan kualitas SDM birokrasi, penataan data bantuan sosial, digitalisasi layanan publik, penguatan pengelolaan lingkungan, serta pembangunan infrastruktur yang lebih merata.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Gresik telah berada pada jalur yang tepat dalam menjawab kebutuhan publik dan membangun kepercayaan masyarakat. Meski demikian, tantangan terkait pemerataan layanan, responsivitas birokrasi, transparansi bantuan sosial, serta efektivitas komunikasi publik tetap harus menjadi fokus utama untuk periode berikutnya. Dengan memastikan bahwa seluruh rekomendasi strategis dapat diimplementasikan secara konsisten, Pemerintah Kabupaten Gresik memiliki peluang besar untuk memperkuat fondasi pembangunan daerah yang inklusif dan berkelanjutan, sekaligus mendorong peningkatan kualitas hidup masyarakat secara menyeluruh.

Ringkasan Eksekutif ini menegaskan bahwa keberhasilan 100 hari bukanlah titik akhir, melainkan titik awal yang penting bagi Pemerintah Kabupaten Gresik untuk mengakselerasi program pembangunan jangka menengah dan panjang. Momentum kepercayaan publik harus dijaga dan dikembangkan melalui kebijakan yang tidak hanya responsif dan solutif, tetapi juga adaptif terhadap dinamika sosial,

ekonomi, dan lingkungan di tingkat lokal. Dengan demikian, Pemerintah Kabupaten Gresik dapat memastikan bahwa seluruh warga—baik di wilayah pusat kota maupun kecamatan-kecamatan pinggiran—merasakan manfaat kesejahteraan secara merata, berkelanjutan, dan berkeadilan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	3
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR TABEL.....	8
BAB I PENDAHULUAN	9
1.1 Latar Belakang	9
1.2 Maksud dan Tujuan	12
1.2.1 Maksud	12
1.2.2 Tujuan	13
1.3 Manfaat	14
BAB II	17
TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Teori <i>Good Governance</i>	17
2.2 Teori Inovasi Kebijakan Publik.....	19
2.3 Survei Kepuasan Publik/Masyarakat	21
2.4 Landasan Kerangka Regulatif	22
2.5 Kerangka Konseptual Analitis	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
1.1 Jenis Kegiatan	26
1.2 Pendekatan Penelitian	27
1.3 Sumber Data	28
1.3.1 Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati dan Wakil Bupati Gresik	28
1.3.2 Dokumen Pendukung.....	32
1.4 Teknik Analisis Data	33
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN.....	36
4.1 Profil Populasi dan Karakteristik Responden.....	36
4.1.1 Profil Populasi dan Karakteristik Responden.....	36
4.1.2 Distribusi Usia Responden	37
4.1.3 Distribusi Pendidikan Responden	39
4.1.4 Distribusi Pekerjaan Responden	41
4.1.5 Distribusi Wilayah Responden.....	43
4.2 Presepsi Masyarakat terhadap Kinerja 100 Hari Pemerintahan Kabupaten Gresik	46
4.2.1 Tingkat Kepuasan Umum	46
4.2.2 Alasan Responden yang Menyatakan Puas	49
4.2.3 Alasan Responden yang Menyatakan Tidak Puas	53

4.3	Penilaian Terhadap Program Prioritas	57
4.3.1	Rekomendasi Penyempurnaan program Prioritas.....	62
4.3.2	Tingkat Harapan dan Realitas Program 100 Hari Kerja.....	64
4.4	Persepsi terhadap Tata Kelola Pemerintahan.....	71
4.4.1	Aspek Responsivitas	72
4.4.2	Aspek Transparansi	77
4.4.3	Aspek Partisipasi Publik.....	81
4.4.4	Aspek Efektifitas dan Evisiensi.....	83
4.5	Isu Strategis Berdasarkan Temuan Hasil Survei.....	89
4.5.1	Penajaman Isu Strategis Langsung ke OPD.....	93
BAB V		95
PEMBAHASAN TEORITIS		95
5.1	Kinerja Pemerintah dalam Perspektif <i>Good Governance</i>	95
5.2	Inovasi Kebijakan dan Dinamika Difusi Program 100 Hari	99
5.3	Tata Kelola Pelayanan Publik dalam Kerangka Regulatif Nasional 104	
5.4	Sintesis Teoretis	108
5.5	Masukan Pemaparan dan Penyempurnaan Analisis.....	111
5.5.1	Penyusunan <i>Timeline</i> Program Prioritas.....	111
5.5.2	Penguatan Data Inklusivitas	113
BAB VI		115
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		115
6.1	Kesimpulan	115
6.2	Rekomendasi.....	117
DAFTAR PUSTAKA		121

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Sampel Responden	29
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Menurut Usia	37
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Menurut Pendidikan	39
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan.....	41
Tabel 4. 5 Distribusi Responden Menurut Wilayah Kecamatan.....	43
Tabel 4. 6 Tingkat Kepuasan Publik terhadap 100 Hari Kinerja	46
Tabel 4. 7 Alasan Responden Puas	50
Tabel 4. 8 Alasan Responden Tidak Puas	53
Tabel 4. 9 Tingkat Kepuasan Program Prioritas 100 Hari Kinerja	58
Tabel 4. 10 Tingkat Harapan dan Realitas Program Prioritas 100 Hari Kinerja.....	65
Tabel 4. 11 Skor Likert Tingkat Responsivitas Pemerintah.....	74
Tabel 4. 12 Skor Likert Tingkat Transparansi Pemerintah	78
Tabel 4. 13 Skor Likert Tingkat Parisipasi Publik	81
Tabel 4. 14 Skor Likert Tingkat Efektivitas Pemerintah	85
Tabel 4. 15 Skor Likert Tingkat Pemerataan Program.....	87

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seratus hari pertama pemerintahan kepala daerah merupakan fase kritis yang menjadi tolak ukur awal keberhasilan kepemimpinan dalam menerjemahkan visi politik ke dalam kebijakan nyata. Dalam konteks Kabupaten Gresik, Bupati H. Fandi Akhmad Yani, S.E., M.MB. dan Wakil Bupati dr. H. Asluchul Alif, M.Kes. memulai masa jabatan dengan arah pembangunan yang dirumuskan melalui gagasan transformasi tata kelola berbasis prinsip modernisasi birokrasi, penguatan pelayanan publik, pemberdayaan ekonomi kerakyatan, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta pembangunan infrastruktur strategis. Arah pembangunan tersebut diimplementasikan melalui program prioritas seperti Gresik Tuntas, Gresik Sehati, Gresik Cemerlang, dan Gresik Karya yang mencerminkan komitmen pemerintah daerah mempercepat pelayanan publik dan menghadirkan manfaat pembangunan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Periode 100 hari menjadi ruang untuk menguji sejauh mana visi tersebut dioperasionalkan dalam kebijakan, program kerja, dan langkah percepatan yang mampu menjawab kebutuhan nyata masyarakat Gresik.

Dalam praktik pemerintahan modern, legitimasi kepemimpinan tidak hanya ditentukan oleh narasi politik, tetapi juga oleh respons publik terhadap implementasi awal kebijakan. Persepsi masyarakat menjadi instrumen penting dalam membaca kualitas pelayanan dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, survei opini publik dijadikan pendekatan ilmiah untuk menilai capaian kinerja awal kepala daerah. Data lapangan yang dikumpulkan kemudian dianalisis secara sistematis oleh PT Republik Survei Indonesia sebagai lembaga yang bertugas mengolah, menginterpretasi, dan menyusun laporan evaluatif berbasis hasil survei. Dengan demikian, kedudukan PT Republik Survei Indonesia dalam penyusunan laporan ini adalah sebagai penganalisis hasil survei, bukan sebagai pelaksana teknis pengumpulan data.

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat Gresik atau senilai 78,5 persen masyarakat merasa puas atau cukup puas terhadap kinerja 100 hari Pemerintah Kabupaten Gresik. Sejumlah program prioritas seperti Gresik Tuntas

(reformasi birokrasi dan percepatan layanan), Gresik Sehati (layanan kesehatan dan operasionalisasi RSGS), serta program ekonomi kerakyatan dan pendidikan melalui Gresik Cemerlang dan Gresik Karya memperoleh dukungan publik yang tinggi, dengan tingkat kepuasan berada pada kisaran 79–81 persen. Namun, terdapat pula 11,4 persen responden yang mengungkapkan ketidakpuasan terhadap kinerja awal pemerintah, terutama terkait persepsi pemerataan pembangunan, akses dan kualitas layanan publik, kesiapan infrastruktur dasar seperti air bersih, serta stabilitas harga kebutuhan pokok. Data ini menjadi dasar bagi evaluasi berbasis *evidence* dan refleksi kebijakan pembangunan daerah.

Kerangka analisis terhadap hasil survei relevan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) menurut *United Nations Development Programme* (UNDP, 1997) yang menekankan delapan prinsip utama: (1) partisipasi masyarakat, (2) supremasi hukum, (3) transparansi, (4) responsivitas, (5) orientasi konsensus, (6) kesetaraan dan keadilan, (7) efektivitas dan efisiensi, serta (8) akuntabilitas. Dalam konteks evaluasi ini, respons publik terhadap kebijakan 100 hari menjadi indikator awal penerapan prinsip-prinsip tersebut. Tingginya tingkat kepuasan publik menunjukkan adanya responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, efektivitas kebijakan, keterbukaan komunikasi pemerintah, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebaliknya, kritik terhadap pemerataan pembangunan, kecepatan pelayanan, dan kesiapan infrastruktur mencerminkan ruang perbaikan terhadap aspek kesetaraan, efisiensi, dan transparansi.

Evaluasi pelayanan publik terhadap program 100 hari juga tidak terlepas dari kerangka regulasi nasional. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pemerintah daerah berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, adil, dan transparan. Ketentuan tersebut diperkuat oleh PermenPAN-RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mewajibkan pengukuran rutin terhadap kualitas layanan publik berbasis persepsi masyarakat sebagai mekanisme evaluasi dan peningkatan kebijakan. Dengan demikian, survei opini publik terhadap program 100 hari bukan

hanya inisiatif politis, tetapi merupakan mandat hukum pelayanan publik yang partisipatif, terukur, dan berbasis data.

Dalam perspektif kebijakan publik, program 100 hari seperti reformasi birokrasi melalui Gresik Tuntas, peningkatan layanan kesehatan melalui Gresik Sehati, pembangunan akses air bersih melalui pembangunan reservoir PDAM, serta dukungan pemberdayaan ekonomi lokal melalui Gresik Karya dapat dibaca sebagai bentuk inovasi kebijakan. Rogers (2003) melalui *Diffusion of Innovation Theory* menjelaskan bahwa keberhasilan inovasi kebijakan ditentukan oleh tingkat adopsi masyarakat dan kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan penerima manfaat. Apabila masyarakat memberi respons positif terhadap kebijakan baru, hal itu menandakan adanya kompatibilitas, efektivitas, dan kemudahan akses. Hal tersebut tercermin dalam tingginya dukungan terhadap program prioritas Gresik, terutama pada sektor kesehatan, pendidikan, ekonomi kerakyatan, dan pelayanan publik. Pendekatan Osborne dan Gaebler dalam *Reinventing Government* juga menegaskan pentingnya pemerintah yang inovatif, berbasis hasil, kolaboratif, dan adaptif terhadap perubahan sosial. Pemerintahan daerah yang mengintegrasikan *digital governance*, peningkatan kapasitas layanan kesehatan, dan penguatan ekonomi kerakyatan menunjukkan arah pembangunan yang selaras dengan paradigma tata kelola publik modern.

Dengan latar sosial yang beragam serta cakupan wilayah 18 kecamatan dan 330 desa/kelurahan, Pemerintah Kabupaten Gresik menghadapi kompleksitas implementasi kebijakan. Karena itu, survei opini publik memiliki nilai strategis untuk memotret bukan hanya tingkat kepuasan, tetapi juga persepsi terhadap respons kepemimpinan, aksesibilitas kebijakan, dan keadilan distribusi program. Evaluasi berbasis data menjadi instrumen untuk memperkuat pelayanan publik, menyempurnakan kebijakan sektoral, serta memperluas partisipasi warga sesuai agenda reformasi birokrasi dan prinsip *good governance*.

Penyusunan laporan “Analisis Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Gresik” berbasis analisis PT Republik Survei Indonesia menjadi penting sebagai dokumen evaluatif, akademik, dan strategis. Laporan ini tidak hanya memotret opini masyarakat, tetapi juga memberikan landasan analitis bagi peningkatan tata kelola pemerintahan, inovasi kebijakan, dan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Dengan memasukkan teori *good*

governance dan inovasi kebijakan sebagai kerangka baca, hasil survei ini diharapkan menjadi pijakan korektif sekaligus penguat legitimasi bagi arah kebijakan jangka menengah dan panjang Pemerintah Kabupaten Gresik.

1.2 Maksud dan Tujuan

1.2.1 Maksud

Maksud dari penyusunan laporan analisis hasil survei ini adalah untuk menyediakan dasar evaluatif yang objektif, terukur, dan berbasis data terhadap kinerja 100 hari pertama Pemerintah Kabupaten Gresik di bawah kepemimpinan Bupati dan Wakil Bupati yang menjabat saat ini. Analisis ini dilakukan oleh Republik Survei Indonesia sebagai upaya penyajian interpretasi ilmiah atas temuan survei yang dilaksanakan oleh pihak pelaksana di lapangan.

Laporan ini dimaksudkan untuk:

- a. Memberikan gambaran komprehensif mengenai persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap berbagai kebijakan dan program prioritas yang dijalankan selama periode 100 hari pertama, baik di bidang pelayanan publik, kesejahteraan sosial, pembangunan infrastruktur, maupun tata kelola pemerintahan.
- b. Menjadi instrumen evaluasi awal terhadap implementasi visi dan arah kebijakan pemerintahan daerah, khususnya dalam konteks realisasi program berbasis kebutuhan masyarakat, efektivitas pelayanan, serta keterhubungan antara janji politik dan respons publik.
- c. Menyediakan landasan analitis bagi pemerintah daerah dalam menyusun langkah perbaikan kebijakan, termasuk penguatan inovasi, peningkatan kinerja birokrasi, dan pemenuhan standar pelayanan publik sesuai mandat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 serta regulasi Kementerian PAN-RB.
- d. Menilai sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* (UNDP) seperti partisipasi, akuntabilitas, transparansi, responsivitas, efektivitas, efisiensi,

dan kesetaraan telah mulai tercermin dalam tata kelola pemerintahan selama 100 hari pertama.

- e. Mengidentifikasi penerimaan masyarakat terhadap inovasi kebijakan yang dijalankan pemerintah daerah, termasuk program kesehatan, perlindungan sosial, digitalisasi layanan, dan pembangunan infrastruktur berbasis kebutuhan warga.

Menyediakan bahan refleksi dan rekomendasi strategis bagi pemangku kebijakan, aparatur pemerintahan, dan *stakeholder* terkait untuk memastikan kesinambungan program jangka menengah dan panjang.

Dengan demikian, maksud utama laporan ini bukan semata mendeskripsikan hasil survei, tetapi menganalisisnya secara kritis dalam kerangka tata kelola pemerintahan modern, inovasi kebijakan, dan kepuasan publik. Laporan ini diposisikan sebagai pijakan ilmiah dan praktis dalam memperkuat legitimasi publik, efektivitas pelayanan, dan arah kebijakan pembangunan daerah berbasis data.

1.2.2 Tujuan

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan analisis empiris dan komprehensif terhadap kinerja 100 hari Pemerintah Kabupaten Gresik berdasarkan hasil survei opini publik yang dianalisis oleh PT Republik Survei Indonesia. Tujuan ini diarahkan untuk menghasilkan temuan yang dapat dijadikan dasar pertimbangan kebijakan, evaluasi kinerja, dan penguatan tata kelola pemerintahan.

Secara khusus, penelitian ini memiliki beberapa tujuan berikut:

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Gresik selama 100 hari pertama masa kepemimpinan mereka.
- b. Menganalisis efektivitas implementasi program-program prioritas seperti *Universal Health Coverage* (UHC), rehabilitasi rumah tidak layak huni, jaminan sosial pekerja desa, insentif guru TPQ, dan layanan publik digital.

- c. Menilai kualitas pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat dan mengaitkannya dengan landasan hukum nasional, terutama UU No. 25 Tahun 2009 dan regulasi Kementerian PAN-RB terkait standar pelayanan publik.
- d. Mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat penerimaan publik terhadap kebijakan dan inovasi pemerintahan dalam 100 hari pertama.
- e. Mengaitkan temuan survei dengan prinsip-prinsip *good governance* (UNDP), seperti transparansi, responsivitas, akuntabilitas, kesetaraan, partisipasi, efisiensi, dan supremasi hukum.
- f. Menganalisis penerapan inovasi kebijakan menggunakan perspektif teori difusi inovasi (Rogers) dan paradigma *reinventing government* (Osborne & Gaebler).
- g. Memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dan pemangku kepentingan berdasarkan temuan survei untuk perbaikan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan, dan penguatan tata kelola pemerintahan.
- h. Dengan pencapaian tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan memberi kontribusi bagi penyempurnaan kinerja pemerintahan daerah, peningkatan kepuasan masyarakat, dan peneguhan arah pembangunan berbasis data dan prinsip tata kelola yang baik.

1.3 Manfaat

Penelitian ini memberikan manfaat strategis terutama dalam konteks pengambilan kebijakan, dengan tetap berpijak pada landasan teoritis tata kelola pemerintahan modern. Hasil analisis survei yang diolah oleh PT Republik Survei Indonesia dapat digunakan sebagai instrumen penguatan kebijakan daerah melalui beberapa aspek berikut:

- a. **Sebagai dasar evaluasi implementasi tata kelola pemerintahan berdasarkan prinsip *good governance* (UNDP).** Melalui data persepsi masyarakat, pemerintah daerah dapat menilai sejauh mana nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, efektivitas, dan kesetaraan telah tercermin dalam program 100 hari. Evaluasi ini penting untuk memastikan kebijakan berjalan selaras dengan standar tata kelola pemerintahan yang baik dan memenuhi legitimasi publik.

b. Sebagai pijakan perbaikan dan penyesuaian kebijakan berbasis respons masyarakat.

Survei memberikan masukan konkret mengenai aspek yang dianggap berhasil maupun yang perlu diperbaiki. Melalui kerangka inovasi kebijakan (Rogers, Osborne dan Gaebler), hasil penelitian ini membantu pemerintah daerah merumuskan langkah adaptif terhadap kebutuhan warga, sekaligus menghindari kebijakan yang tidak tepat sasaran.

c. Sebagai acuan penyusunan kebijakan lanjutan yang lebih terukur dan responsif.

Temuan survei dapat digunakan untuk menentukan prioritas program tahap berikutnya, terutama pada bidang pelayanan publik, kesehatan, perlindungan sosial, infrastruktur, dan digitalisasi layanan. Integrasi data ini memperkuat keberlanjutan kebijakan serta efektivitas implementasinya.

d. Sebagai instrumen pemenuhan regulasi pelayanan publik dan reformasi birokrasi.

Hasil analisis dapat digunakan untuk menegaskan kesesuaian kebijakan pemerintah daerah dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta pedoman Kementerian PAN-RB terkait kepuasan masyarakat, standar layanan, dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

e. Sebagai penguat legitimasi politik dan akuntabilitas pemerintahan baru.

Dalam perspektif teori *good governance*, kepercayaan publik merupakan fondasi legitimasi. Analisis survei ini memberi gambaran sejauh mana kebijakan pemerintah diterima masyarakat, sehingga dapat menjadi landasan komunikasi kebijakan, penguatan kepercayaan warga, dan konsolidasi kepemimpinan daerah.

f. Sebagai referensi perumusan inovasi kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*).

Data survei memungkinkan pemerintah mengembangkan inovasi lanjutan dengan mempertimbangkan tingkat penerimaan masyarakat, kemanfaatan langsung, keberlanjutan program, dan faktor sosial-politik yang mempengaruhi keberhasilan kebijakan. Hal ini selaras dengan teori difusi

inovasi dan prinsip *reinventing government* yang menekankan efisiensi, adaptabilitas, dan keterlibatan publik.

Dengan demikian, manfaat utama penelitian ini terletak pada kontribusinya terhadap penyempurnaan kebijakan publik yang terarah, adaptif, dan terukur, namun tetap memiliki pijakan kuat dalam teori tata kelola pemerintahan dan inovasi kebijakan. Laporan ini tidak hanya menjadi dokumen evaluatif, tetapi juga alat pengambilan keputusan yang memperkuat konsolidasi pemerintahan daerah pada masa-masa awal kepemimpinan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori *Good Governance*

Konsep *good governance* merupakan salah satu kerangka normatif paling berpengaruh dalam studi administrasi publik modern. Istilah ini mulai dikenal luas sejak akhir 1980-an, ketika lembaga-lembaga internasional seperti World Bank dan United Nations Development Programme (UNDP) mengkritik lemahnya tata kelola negara-negara berkembang dalam menciptakan pemerintahan yang efektif, akuntabel, dan berpihak pada masyarakat. UNDP (1997) mendefinisikan *good governance* sebagai mekanisme, praktik, dan proses di mana warga dan kelompok masyarakat mengekspresikan kepentingannya, melaksanakan hak-haknya, memenuhi kewajibannya, dan menengahi perbedaan mereka dalam kerangka penyelenggaraan negara.

Menurut World Bank (1992), *governance* adalah “*the manner in which power is exercised in the management of a country’s economic and social resources for development.*” Sementara UNDP menekankan bahwa *governance* tidak hanya mencakup pemerintah sebagai aktor tunggal, tetapi juga melibatkan sektor swasta dan masyarakat sipil. Dalam perkembangan kajian ilmu politik dan administrasi publik, *good governance* dipahami sebagai tata kelola pemerintahan yang menekankan prinsip demokratis, partisipatif, transparan, responsif, efektif, dan berkeadilan (Pierre & Peters, 2000; Kooiman, 2003).

Awalnya, *governance* digunakan untuk menjelaskan mekanisme hubungan antara negara dan pasar. Namun, sejak 1990-an, istilah ini mengalami perluasan menjadi kerangka normatif dalam reformasi administrasi publik. Bevir (2010) menjelaskan bahwa *governance* tidak hanya menyangkut struktur kelembagaan, tetapi juga mencakup nilai, etika politik, relasi kuasa, dan mekanisme pengelolaan sumber daya publik. Di negara-negara berkembang, termasuk Indonesia, konsep ini digunakan untuk mendorong reformasi birokrasi, pelayanan publik, dan pemberantasan korupsi.

UNDP kemudian merumuskan delapan prinsip utama *good governance*, yaitu:

- a. Partisipasi (*Participation*) – memastikan keterlibatan masyarakat dalam proses perumusan dan evaluasi kebijakan.
- b. Supremasi hukum (*Rule of Law*) – menjamin keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan hak warga.
- c. Transparansi (*Transparency*) – memastikan keterbukaan informasi dan akses publik terhadap kebijakan dan layanan.
- d. Responsivitas (*Responsiveness*) – kemampuan pemerintah merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat.
- e. Orientasi konsensus (*Consensus Orientation*) – kemampuan memediasi beragam kepentingan dalam masyarakat.
- f. Kesetaraan dan keadilan (*Equity & Inclusiveness*) – menjamin bahwa seluruh warga memperoleh manfaat kebijakan secara adil.
- g. Efektivitas dan efisiensi (*Effectiveness & Efficiency*) – penggunaan sumber daya secara optimal dan berorientasi hasil.
- h. Akuntabilitas (*Accountability*) – keterikatan pemerintah pada mekanisme pertanggungjawaban publik.

Prinsip-prinsip tersebut digunakan sebagai indikator evaluasi penyelenggaraan pemerintahan baik di tingkat nasional maupun daerah.

Dalam praktik pemerintahan daerah, *good governance* menjadi dasar transformasi tata kelola birokrasi, pelayanan publik, dan akuntabilitas kepala daerah. Indonesia memperkuat konsep ini melalui regulasi seperti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta berbagai peraturan Kementerian PAN-RB. Penyelenggaraan pemerintahan daerah dituntut untuk mengedepankan efektivitas kebijakan, partisipasi masyarakat, dan perbaikan kualitas pelayanan publik.

Evaluasi terhadap kinerja 100 hari pemerintahan daerah dapat dilihat dari sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* mulai terimplementasi, baik dalam bentuk inovasi kebijakan, respons terhadap kebutuhan publik, pemerataan program, maupun keterbukaan informasi. Tingkat kepuasan masyarakat menjadi instrumen pengukur legitimasi dan responsivitas pemerintahan.

2.2 Teori Inovasi Kebijakan Publik

Inovasi kebijakan merupakan salah satu pendekatan krusial dalam administrasi publik modern karena berkaitan langsung dengan kemampuan pemerintah menghasilkan solusi baru terhadap persoalan publik. Dalam perspektif ilmu kebijakan, inovasi tidak hanya dipahami sebagai penciptaan program baru, tetapi juga pembaruan instrumen, mekanisme pelayanan, maupun pola tata kelola pemerintahan yang dianggap lebih efektif, efisien, dan adaptif dibanding kebijakan sebelumnya. Howlett dan Ramesh (2003) menegaskan bahwa inovasi kebijakan mencakup perubahan signifikan dalam formulasi, implementasi, maupun evaluasi kebijakan publik yang memberikan *added value* bagi masyarakat. Pendapat ini diperkuat oleh Hartley (2005) yang menyatakan bahwa inovasi dalam sektor publik dapat berwujud transformasi struktur kelembagaan, digitalisasi layanan, perubahan hubungan negara-masyarakat, atau penciptaan instrumen kebijakan yang responsif terhadap tuntutan sosial.

Salah satu teori paling berpengaruh dalam memahami penerimaan inovasi kebijakan adalah teori difusi inovasi yang dikembangkan oleh Everett M. Rogers (2003). Rogers menjelaskan bahwa suatu inovasi akan diterima jika memiliki keunggulan relatif, kesesuaian nilai, rendahnya kompleksitas, peluang untuk diujicobakan, dan tingkat keteramatan hasil. Karakteristik ini menentukan apakah masyarakat atau aktor kebijakan akan mendukung atau menolak suatu perubahan. Dalam konteks pemerintahan daerah, penerimaan publik terhadap program seperti jaminan kesehatan semesta, digitalisasi layanan administrasi, atau bantuan sosial berbasis desa dapat dianalisis melalui kerangka Rogers untuk menilai efektivitas komunikasi kebijakan dan kemudahan aksesnya.

Selain Rogers, Osborne dan Gaebler (1992) melalui konsep *reinventing government* menekankan bahwa pemerintah yang inovatif harus mampu menggeser

orientasi dari birokrasi yang administratif menjadi birokrasi yang produktif, kolaboratif, dan berorientasi hasil. Mereka menegaskan bahwa pemerintah tidak harus selalu menjadi pelaksana langsung (*rowing*), tetapi cukup sebagai pengarah (*steering*) yang mendorong kolaborasi multipihak. Prinsip yang diusung mencakup efisiensi layanan, pemberdayaan masyarakat, penciptaan mekanisme insentif, dan keberanian dalam melakukan eksperimentasi kebijakan. Pandangan ini memperkuat posisi inovasi sebagai strategi *governance*, bukan sekadar kebaruan program.

Mark Moore (1995) melalui konsep *public value* menambahkan bahwa inovasi kebijakan yang berhasil harus mampu menciptakan manfaat sosial, memperoleh legitimasi politik, dan dapat dilaksanakan secara institusional. Artinya, inovasi tidak hanya dinilai dari kebaruan atau keberhasilan awal program, tetapi juga dari keberlanjutan, kesesuaian dengan kapasitas birokrasi, dan penerimaan masyarakat. Dalam pemerintahan daerah, inovasi yang bersifat populis atau simbolik sering gagal dalam jangka panjang jika tidak ditopang oleh legitimasi kelembagaan dan dukungan komunitas.

Perspektif lain datang dari literatur administrasi publik kontemporer yang menghubungkan inovasi dengan desentralisasi, partisipasi warga, dan kolaborasi antar-aktor. Borins (2001) melihat bahwa inovasi publik sering muncul sebagai respons terhadap keterbatasan birokrasi tradisional, tuntutan politik elektoral, maupun desakan aktor non-negara. Mulgan dan Albury (2003) menekankan pentingnya kapasitas kelembagaan, kepemimpinan transformasional, dan mekanisme umpan balik masyarakat dalam memastikan keberhasilan inovasi kebijakan. Pandangan ini relevan dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia, yang dituntut tidak hanya melaksanakan mandat regulatif, tetapi juga mengembangkan kebijakan adaptif pasca-desentralisasi.

Inovasi kebijakan juga terkait erat dengan mekanisme pelayanan publik. Fungsinya tidak hanya menyederhanakan proses, tetapi juga menciptakan tata kelola yang lebih terbuka, akuntabel, dan inklusif. Digitalisasi layanan publik, penyelarasan kebijakan dengan kebutuhan warga, perluasan jaminan sosial, serta penguatan kesejahteraan lokal adalah bentuk inovasi yang dapat diuji efektivitasnya melalui survei kepuasan masyarakat. Dalam konteks 100 hari kinerja kepala daerah,

inovasi menjadi instrumen strategis untuk menunjukkan responsivitas pemerintah terhadap ekspektasi publik sekaligus memperkuat legitimasi politik.

Dengan demikian, teori inovasi kebijakan memberikan landasan komprehensif untuk membaca sejauh mana kebijakan pemerintah daerah diterima, dijalankan, dan dipersepsikan oleh masyarakat. Penerimaan publik terhadap program seperti jaminan kesehatan, perbaikan layanan dasar, rehabilitasi sosial, dan digitalisasi administratif mencerminkan relevansi inovasi dengan kebutuhan warga. Ketika data survei menunjukkan dukungan publik yang tinggi, hal itu menjadi indikator keberhasilan inovasi dalam dimensi kognitif, afektif, dan praktis. Namun, inovasi kebijakan juga harus diuji keberlanjutan, skalabilitas, dan dampaknya terhadap reformasi birokrasi agar tidak berhenti pada tataran simbolik atau respons politik jangka pendek.

2.3 Survei Kepuasan Publik/Masyarakat

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

2.4 Landasan Kerangka Regulatif

Landasan regulatif merupakan aspek fundamental dalam memahami arah kebijakan dan tata kelola pemerintahan daerah, termasuk pelaksanaan program 100 hari pertama kepala daerah. Regulasi tidak hanya berfungsi sebagai dasar legalitas, tetapi juga menjadi acuan normatif dan administratif bagi pemerintah dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi kebijakan publik. Dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik dan inovasi kebijakan dipandu oleh seperangkat aturan yang mengatur hak warga negara, kewajiban pemerintah, standar layanan, dan mekanisme akuntabilitas.

Secara yuridis, kerangka regulatif pelayanan publik dan pemerintahan daerah ditopang oleh beberapa instrumen hukum berikut:

- a. **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**, yang mengatur hak masyarakat atas pelayanan yang cepat, adil, transparan, dan akuntabel, serta kewajiban pemerintah menyediakan standar layanan.
- b. **Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah**, yang menegaskan otonomi daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan urusan pemerintahan konkuren.
- c. **Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**, yang mewajibkan instansi pemerintah melakukan pengukuran persepsi publik sebagai mekanisme evaluasi layanan.
- d. **Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**, yang menetapkan indikator akuntabilitas, standar layanan, kepastian prosedur, dan profesionalisme aparatur.
- e. **Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP)**, yang mewajibkan perencanaan dan pelaporan kinerja berbasis evaluasi dan hasil.

- f. **Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB**, termasuk Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP), yang mendorong pemerintah daerah menciptakan terobosan kebijakan adaptif.
- g. **Instruksi Presiden dan regulasi turunan terkait reformasi birokrasi**, yang menekankan efisiensi, transparansi, dan responsivitas aparatur.

Kerangka hukum tersebut menjadikan pelayanan publik dan inovasi kebijakan bukan sekadar pilihan politis, melainkan kewajiban normatif yang harus dijalankan pemerintah daerah secara terukur dan akuntabel. Pelaksanaan program 100 hari kepala daerah dapat dinilai dalam perspektif ini, karena setiap kebijakan awal pemerintahan seharusnya mendukung keterbukaan layanan, perluasan akses, efektivitas tata kelola, serta peningkatan legitimasi di mata masyarakat.

Kementerian PAN-RB melalui berbagai aturan teknis menegaskan bahwa survei kepuasan masyarakat merupakan instrumen formal untuk mengevaluasi implementasi pelayanan publik dan kinerja birokrasi. Dengan demikian, penggunaan data survei sebagai dasar analisis bukan hanya sah secara metodologis, tetapi juga sesuai mandat regulatif. Pada saat yang sama, prinsip-prinsip demokrasi dan otonomi daerah dalam Undang-Undang Pemerintahan Daerah memungkinkan pemerintah lokal menerapkan inovasi kebijakan yang fleksibel selama tetap berada dalam kerangka hukum nasional.

Kerangka regulasi ini juga berkaitan erat dengan prinsip *good governance*, karena indikator seperti akuntabilitas, transparansi, efektivitas, kesetaraan layanan, dan responsivitas masyarakat melekat dalam norma hukum dan kebijakan administratif. Oleh sebab itu, hasil survei terhadap kinerja 100 hari tidak hanya menggambarkan penerimaan publik secara sosiologis, tetapi juga dapat dibaca sebagai bagian dari pemenuhan tanggung jawab pemerintah daerah terhadap standar tata kelola yang baik. Evaluasi berbasis data memungkinkan pemerintah memperkuat legitimasi politik, memperbaiki pelayanan, dan menyusun kebijakan lanjutan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.5 Kerangka Konseptual Analitis

Kerangka konseptual dalam penelitian ini dibangun berdasarkan keterkaitan antara tata kelola pemerintahan yang baik, inovasi kebijakan, dan landasan regulatif pelayanan publik sebagai basis evaluasi terhadap kinerja 100 hari pemerintahan

daerah. Ketiga pendekatan tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling melengkapi dalam membaca sejauh mana kebijakan yang dijalankan memiliki legitimasi normatif, responsivitas praktis, dan penerimaan sosial yang dapat diukur melalui survei opini publik. Dengan demikian, analisis tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga menempatkannya dalam bingkai tata kelola dan kebijakan yang diatur oleh prinsip teoretis dan hukum positif.

Konsep *good governance* menjadi fondasi utama untuk memahami indikator kualitas pemerintahan daerah. Prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, transparansi, efektivitas, kesetaraan layanan, partisipasi publik, dan responsivitas menjadi tolok ukur dalam menilai apakah kebijakan yang dijalankan selama 100 hari pertama menunjukkan orientasi pada kepentingan publik. Tingkat kepuasan warga yang tercermin dalam data survei merupakan refleksi dari sejauh mana pemerintah menjalankan tata kelola yang sesuai dengan prinsip *good governance*. Dengan demikian, *good governance* tidak dipahami hanya sebagai norma ideal, tetapi juga sebagai kerangka evaluatif yang konkret.

Sementara itu, teori inovasi kebijakan memberikan perspektif terhadap dinamika pembaruan program, strategi implementasi, dan penerimaan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, inovasi kebijakan dipahami sebagai bentuk respons terhadap kebutuhan warga, tekanan sosial, dan keterbatasan mekanisme pelayanan tradisional. Penerapan program seperti perluasan akses kesehatan, digitalisasi layanan, bantuan sosial, dan perbaikan infrastruktur dasar dapat dianalisis sebagai inovasi yang diuji efektivitasnya melalui persepsi publik. Teori difusi inovasi Rogers memungkinkan peneliti membaca bagaimana kebijakan diterima, dipahami, dan dinilai berdasarkan manfaat langsung, kesesuaian kebutuhan, dan kemudahan akses.

Kerangka regulatif pelayanan publik memperkuat posisi kedua teori tersebut dengan memberikan landasan hukum bagi pelaksanaan dan evaluasi kebijakan. Regulasi seperti Undang-Undang Pelayanan Publik, Undang-Undang Pemerintahan Daerah, dan berbagai peraturan teknis Kementerian PAN-RB menempatkan survei kepuasan publik sebagai mekanisme legal untuk menilai kualitas layanan dan efektivitas kebijakan. Pemerintah daerah tidak hanya berkewajiban menghasilkan kebijakan, tetapi juga wajib memastikan keterjangkauan, profesionalitas aparatur, dan ketersediaan mekanisme evaluatif berbasis partisipasi masyarakat.

Dalam konteks penelitian ini, hasil survei yang dianalisis oleh PT Republik Survei Indonesia menjadi instrumen evaluasi yang ditempatkan dalam kerangka konseptual tersebut. Persepsi masyarakat terhadap program 100 hari mencerminkan relasi antara inovasi kebijakan dan prinsip tata kelola yang dijalankan pemerintah daerah. Jika kepuasan masyarakat tinggi, hal itu mengindikasikan bahwa kebijakan yang dijalankan memiliki kesesuaian antara tujuan, penerimaan, dan nilai manfaat. Sebaliknya, kritik publik dan ketidakpuasan yang muncul dapat dijadikan indikator evaluatif bagi pemerintah untuk memperbaiki efektivitas kebijakan, memperluas akses layanan, dan memperkuat akuntabilitas.

Dengan demikian, kerangka konseptual penelitian ini membangun hubungan hierarkis dan integratif: regulasi menjadi dasar normatif, *good governance* menjadi prinsip evaluatif, inovasi kebijakan menjadi manifestasi praksis, dan survei opini publik menjadi instrumen ukurannya. Hasil analisis diarahkan untuk memahami bagaimana kinerja 100 hari pemerintahan daerah menggambarkan interaksi antara legitimasi, efektivitas, dan penerimaan publik, sekaligus memberikan rekomendasi kebijakan yang berbasis bukti dan selaras dengan tuntutan tata kelola modern.

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Jenis Kegiatan

Jenis penelitian ini merupakan kegiatan analisis kebijakan berbasis data survei yang bersifat deskriptif-kuantitatif dengan dukungan pendekatan kualitatif interpretatif. Fokus utamanya adalah membaca, mengolah, dan menginterpretasikan temuan survei opini publik mengenai kinerja 100 hari Pemerintah Kabupaten Gresik. Data survei yang telah dihimpun sebelumnya kemudian dianalisis oleh PT Republik Survei Indonesia untuk menghasilkan gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan masyarakat, penerimaan kebijakan, dan legitimasi program pemerintah daerah pada periode awal kepemimpinan.

Karena substansi penelitian tidak berada pada tahap pengumpulan data primer, maka kegiatan penelitian lebih menekankan pada analisis hasil survei yang sudah tersedia. Dengan demikian, penelitian ini masuk dalam kategori *policy evaluation research* berbasis data sekunder yang diproses melalui pendekatan analitis untuk menghasilkan interpretasi ilmiah yang relevan dengan konteks tata kelola pemerintahan daerah. Analisis dilakukan dengan mengaitkan hasil survei dengan teori *good governance*, teori inovasi kebijakan, serta kerangka regulatif pelayanan publik sebagai instrumen pengujinya.

Jenis kegiatan ini juga dapat dikategorikan sebagai penelitian evaluatif-deskriptif karena bertujuan menilai kinerja pemerintahan berdasarkan persepsi masyarakat tanpa melakukan intervensi langsung terhadap objek penelitian. Hasilnya tidak hanya mendeskripsikan data, tetapi juga memberi penjelasan argumentatif atas temuan-temuan tersebut melalui pendekatan teoritis dan normatif. Penelitian ini pada saat yang sama mengambil karakter analisis kebijakan (*policy analysis*) karena hasil akhirnya ditujukan untuk memberikan rekomendasi berbasis bukti terhadap pemerintahan daerah dalam memperbaiki dan memperkuat kebijakan yang sedang berjalan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak semata menguraikan data secara statistik, tetapi juga menempatkan hasil survei sebagai sarana evaluasi kinerja pemerintah daerah dalam perspektif tata kelola pemerintahan, reformasi layanan publik, dan inovasi kebijakan. Karakter penelitian yang demikian memungkinkan hasil analisis digunakan sebagai rujukan teknokratis dan akademis sekaligus, baik bagi pembuat kebijakan, peneliti, maupun pihak

eksternal yang berkepentingan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan legitimasi pemerintahan.

1.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam analisis ini bersifat deskriptif-kuantitatif dengan dukungan interpretasi kualitatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis temuan survei mengenai persepsi publik terhadap kinerja 100 hari pemerintahan Kabupaten Gresik. Data kuantitatif yang telah dihimpun sebelumnya menjadi dasar utama dalam pengukuran tingkat kepuasan, penerimaan kebijakan, dan evaluasi program prioritas. Melalui pendekatan ini, hasil survei ditampilkan dalam bentuk persentase, distribusi jawaban, dan kecenderungan opini masyarakat yang dapat diuji secara objektif.

Namun, analisis tidak berhenti pada penggambaran angka. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif interpretatif untuk menafsirkan makna dari data tersebut dalam kerangka tata kelola pemerintahan modern. Pendekatan ini memungkinkan pembacaan yang lebih mendalam terhadap alasan munculnya tingkat kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat, hubungan antara kebijakan dengan persepsi publik, serta konteks sosial-politik yang memengaruhi penilaian terhadap kinerja kepala daerah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menyajikan hasil survei secara statistik, tetapi juga mengkaitkannya dengan analisis teoritis dan regulatif.

Pendekatan ini sejalan dengan karakter penelitian evaluatif yang berorientasi pada pemaknaan data sebagai dasar penilaian terhadap efektivitas kebijakan. Data kuantitatif diperlakukan sebagai instrumen objektif, sementara interpretasi kualitatif digunakan untuk memperkaya pemahaman mengenai relevansi kebijakan dengan kebutuhan publik, kemunculan legitimasi, serta ruang pembenahan yang diperlukan pemerintah. Dalam konteks teori, pendekatan ini memungkinkan integrasi antara prinsip *good governance*, inovasi kebijakan, dan landasan hukum pelayanan publik dalam membaca hasil survei.

Dengan menggunakan pendekatan ganda ini, penelitian menghasilkan analisis yang tidak hanya deskriptif, tetapi juga argumentatif dan reflektif. Hal ini penting karena penilaian kinerja pemerintahan tidak cukup diukur melalui persepsi publik secara numerik, tetapi harus dibaca dalam kerangka normatif, teoritis, dan kebijakan. Oleh sebab itu, pendekatan yang digunakan bersifat komplementer: data survei sebagai sumber utama, dan analisis teoritis sebagai alat interpretatif.

Pendekatan ini juga memperkuat orientasi penelitian sebagai bagian dari pembacaan kinerja pemerintahan berbasis *evidence-based policy*. Dengan demikian, hasil akhirnya tidak hanya menggambarkan pandangan masyarakat terhadap kinerja 100 hari pertama, tetapi juga dapat digunakan sebagai landasan pertimbangan kebijakan lanjutan oleh pemerintah daerah.

1.3 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data sekunder terutama berasal dari hasil opini public mengenai kinerja 100 hari Pemerintah Kabupaten Gresik dan data pendukung berupa dokumen lain yang relevan untuk keperluan triangulasi dan penajaman analisis.

1.3.1 Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati dan Wakil Bupati Gresik

Data tersebut merupakan hasil pengumpulan data lapangan oleh The Republic Institute yang kemudian dianalisis oleh PT Republik Survey Indonesia sebagai lembaga yang bertugas mengolah dan menginterpretasikan temuan survei secara ilmiah. Oleh karena itu, fokus penelitian tidak terletak pada proses pengumpulan data primer, tetapi pada pengolahan dan pembacaan hasil survei yang telah tersedia. Berikut gambaran mengenai survey tersebut:

a. Waktu Pelaksanaan Survei

Survei penilaian 100 hari kinerja Bupati dan Wakil Bupati Gresik yang menjadi sumber data dalam penelitian ini dilaksanakan pada 15–22 Mei 2025. Rentang waktu tersebut dipilih oleh penyelenggara survei untuk menangkap persepsi masyarakat tepat setelah berakhirnya masa 100 hari kerja pemerintahan, sehingga respon yang dihimpun masih segar dan relevan dengan program serta kebijakan yang telah dijalankan pada periode awal kepemimpinan Bupati dan Wakil Bupati Gresik.

b. Pelaksana Kegiatan

Pelaksanaan survei 100 hari kinerja Bupati dan Wakil Bupati Gresik dilakukan oleh The Republic Institute sebagai lembaga penyelenggara survei. Lembaga ini bertanggung jawab penuh terhadap seluruh tahapan kegiatan survei, mulai dari perencanaan hingga pengolahan data. Dalam penelitian ini, peneliti tidak terlibat langsung sebagai pelaksana survei, tetapi menggunakan laporan dan hasil survei yang telah disusun oleh The Republic Institute sebagai data sekunder untuk dianalisis lebih lanjut.

c. Populasi

Populasi dalam survei 100 hari kinerja Bupati dan Wakil Bupati Gresik adalah seluruh masyarakat Kabupaten Gresik yang secara administratif berdomisili di wilayah Kabupaten

Gresik dan tergolong penduduk dewasa (minimal 17 tahun atau sudah menikah) sehingga dianggap memiliki kemampuan untuk menilai kinerja pemerintahan daerah. Survei ini diselenggarakan oleh The Republic Institute dengan menggunakan teknik *multistage random sampling*, sehingga responden yang terpilih merupakan sampel yang diambil secara bertahap dan acak dari populasi masyarakat Kabupaten Gresik, dan hasilnya dapat dianggap merepresentasikan pendapat populasi tersebut secara lebih luas.

d. Sampel

Sampel dalam survei 100 hari kinerja Bupati dan Wakil Bupati Gresik berjumlah 800 responden dengan *Margin of Error* (MoE) 3,46%. Responden tersebut merupakan bagian dari populasi masyarakat Kabupaten Gresik yang berusia dewasa (minimal 17 tahun atau sudah menikah) dan berdomisili di wilayah Kabupaten Gresik. Pemilihan sampel dilakukan oleh The Republic Institute sebagai penyelenggara survei dengan menggunakan teknik *multistage random sampling*. Setiap tahap pemilihan sampel dilakukan secara acak (random) berdasarkan kelompok tertentu (misalnya wilayah/kecamatan, desa/kelurahan, atau kategori demografis lain). Sampel 800 responden tersebut diharapkan mewakili karakteristik populasi masyarakat Kabupaten Gresik secara proporsional. Hasil survei yang kemudian dianalisis dalam penelitian ini dapat dianggap sebagai gambaran pendapat umum masyarakat terhadap kinerja 100 hari Bupati dan Wakil Bupati Gresik. Berikut rincian sampel tersebut:

Tabel 3.1 Sampel Responden

NO	KECAMATAN	SAMPEL KECAMATAN	KELURAHAN/DESA	SAMPEL
1	Balongpanggang	36	Balongpanggang	6
			Babatan	6
			Pacuh	6
			Kedungpring	6
			Jombangdelik	6
			Dohoagung	6
2	Benjeng	41	Bulurejo	6
			Sirnoboyo	6
			Metatu	5
			Jogodalu	6
			Balongtunjung	6
			Kedungrukem	6
			Dermo	6
3	Bungah	41	Mojopurogede	6
			Melirang	5
			Bungah	6

NO	KECAMATAN	SAMPEL KECAMATAN	KELURAHAN/DESA	SAMPEL
			Sungonlegowo	6
			Bedanten	6
			Sidomukti	6
			Raciwetan	6
4	Cerme	51	Kandangan	7
			Ngabetan	6
			Betiting	6
			Cerme Kidul	7
			Gedangkulud	6
			Wedani	7
			Iker-Iker Geger	6
			Morowudi	6
5	Driyorejo	65	Driyorejo	6
			Petiken	7
			Sumput	7
			Mojosarirejo	7
			Randegansari	6
			Tenaru	6
			Karangandong	6
			Semampir	6
			Wedaraanom	7
			Tambakberas	7
6	Duduk Sampeyan	31	Tambakrejo	5
			Sumari	5
			Bendungan	5
			Kawistowindu	6
			Kemudi	5
			Samirplapan	5
7	Dukun	41	Sawo	6
			Lowayu	6
			Tebuwung	6
			Padang Bandung	6
			Mojopetung	6
			Petiyintunggal	5
			Babakbawo	6
8	Gresik	49	Sidokumpul	7
			Sukorame	7
			Lumpur	7
			Tlogopojok	7
			Pulopancikan	7
			Ngipik	7
			Tlogobendung	7
9	Kebomas	68	Kedanyang	7

NO	KECAMATAN	SAMPEL KECAMATAN	KELURAHAN/DESA	SAMPEL
			Singosari	7
			Sidomoro	6
			Kembangan	7
			Randuagung	7
			Dahanrejo	6
			Indro	7
			Segoromadu	7
			Ngargosari	7
			Sekakurung	7
10	Kedamean	40	Sidoraharjo	6
			Slempit	5
			Banyuurip	6
			Kedamean	6
			Katimoho	6
			Mojowuku	6
			Turirejo	5
11	Manyar	70	Suci	7
			Yosowilangun	7
			Sukomulyo	7
			Pongangan	7
			Sembayat	7
			Manyar Sidorukun	7
			Roomo	7
			Gumeno	7
			Morobakung	7
			Tebalo	7
12	Menganti	79	Menganti	7
			Hulaan	7
			Sidowungu	6
			Laban	7
			Gempolkurung	6
			Kepatihan	6
			Bringkang	7
			Pelemwatu	6
			Setro	7
			Boboh	7
			Sidojangkung	7
			Pegalangan	6
13	Panceng	33	Petung	5
			Dalegan	6
			Campurejo	6
			Doudo	5
			Siwalan	6

NO	KECAMATAN	SAMPEL KECAMATAN	KELURAHAN/DESA	SAMPEL
			Ketanen	5
14	Sangkapura	33	Daun	6
			Sidogedungbatu	7
			Gunungteguh	7
			Patarselamat	6
			Pudakit Barat	7
15	Sidayu	27	Golokan	5
			Wadeng	6
			Randuboto	5
			Ngawen	5
			Asempapak	6
16	Tambak	18	Tambak	6
			Tanjungori	6
			Sukaoneng	6
17	Ujung Pangkah	32	Sekapuk	7
			Pagkahkulon	6
			Pangkahwetan	7
			Cangaan	6
			Tanjangawan	6
18	Wringinanom	45	Wringinanom	6
			Sumengko	7
			Watestanjung	6
			Lebanisuko	7
			Kepuhklagen	6
			Pasinan	6
			Kesambenkulon	7
	Total Sampel	800		800

1.3.2 Dokumen Pendukung

Selain data hasil survei, penelitian ini juga menggunakan dokumen pendukung yang relevan untuk keperluan triangulasi dan penajaman analisis. Dokumen pendukung tersebut mencakup regulasi pelayanan publik, kebijakan sektoral pemerintah daerah, perangkat perencanaan pembangunan daerah, serta literatur akademik yang berkaitan dengan teori *good governance*, inovasi kebijakan, dan tata kelola pemerintahan daerah. Dengan menggabungkan hasil survei dan referensi kebijakan, penelitian ini mampu mengaitkan persepsi publik dengan konteks struktural dan normatif penyelenggaraan pemerintahan.

Data sekunder dalam penelitian ini diolah secara sistematis agar menghasilkan pembacaan yang objektif terhadap kondisi faktual di lapangan. Analisis dilakukan dengan menginterpretasikan angka-angka survei, kecenderungan persepsi publik, serta implikasi

kebijakan yang terkandung di dalamnya. Dengan demikian, sumber data dalam penelitian ini memiliki dua dimensi utama: pertama, data empiris hasil survei sebagai bahan analisis utama; kedua, dokumen regulatif dan literatur akademik sebagai acuan interpretatif dan penguat argumentasi ilmiah.

Penggunaan sumber data sekunder ini memungkinkan penelitian berfokus pada evaluasi kinerja melalui instrumen survei tanpa harus melakukan pengumpulan data baru. Pendekatan semacam ini lazim digunakan dalam penelitian kebijakan publik, terutama ketika tujuan analisis adalah membaca respons masyarakat terhadap kebijakan yang telah dijalankan dan mengaitkannya dengan konteks tata kelola serta landasan hukum yang berlaku.

1.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kuantitatif yang dipadukan dengan interpretasi kualitatif. Data hasil survei diolah dengan membaca kecenderungan opini masyarakat, distribusi persepsi terhadap program 100 hari, dan tingkat penerimaan publik terhadap kebijakan prioritas pemerintah daerah. Penyajian data dilakukan dalam bentuk persentase dan penggambaran pola respons masyarakat untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan dan kritik publik.

Setelah tahap deskriptif, data dianalisis menggunakan pendekatan interpretatif yang merujuk pada teori *good governance* dan teori inovasi kebijakan. Prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, responsivitas, efektivitas kebijakan, pemerataan manfaat, dan keterbukaan dipakai sebagai parameter pembacaan temuan survei. Perspektif ini memungkinkan analisis tidak berhenti pada angka, tetapi memaknai bagaimana kebijakan diterima, sejauh mana implementasinya berdampak, dan bagaimana legitimasi pemerintah terbentuk berdasarkan persepsi publik.

Landasan regulatif seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, serta kebijakan Kementerian PAN-RB dijadikan acuan untuk menilai kesesuaian hasil survei terhadap kewajiban hukum pemerintah daerah dalam menyediakan layanan yang berkualitas. Dengan cara ini, data survei tidak hanya dibaca sebagai fakta sosial, tetapi juga sebagai instrumen evaluatif terhadap pelaksanaan mandat regulatif.

Model analisis yang digunakan mengacu pada pendekatan evaluatif-deskriptif dalam studi kebijakan publik, sebagaimana dijelaskan Dunn (2003) dan Patton (2008), yang

menempatkan data empirik sebagai dasar refleksi kebijakan dan penilaian efektivitas program. Pendekatan ini memungkinkan penelitian menghasilkan rekomendasi yang berbasis bukti (*evidence-based policy analysis*) dengan tetap mempertimbangkan konteks sosial, normatif, dan institusional.

Melalui kombinasi analisis deskriptif dan interpretatif tersebut, penelitian ini tidak hanya menyajikan temuan survei secara statistik, tetapi juga mengkaitkannya dengan tata kelola pemerintahan yang baik dan inovasi kebijakan sebagai kerangka konseptual utama. Dengan demikian, teknik analisis yang digunakan memberikan ruang bagi pembacaan yang objektif, reflektif, dan relevan dengan kebutuhan evaluasi kinerja pemerintahan daerah.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini berada dalam konteks wilayah administratif Kabupaten Gresik sebagai ruang implementasi kebijakan publik yang menjadi objek analisis. Data yang dianalisis mencerminkan persepsi masyarakat yang berdomisili di wilayah tersebut terhadap kinerja pemerintahan selama 100 hari pertama masa jabatan Bupati dan Wakil Bupati. Fokus wilayah dalam penelitian ini tidak ditentukan melalui proses penetapan lokasi lapangan, tetapi merupakan konsekuensi dari pelaksanaan analisis berbasis data survei yang telah tersedia dalam kerangka kerja sama kelembagaan.

Kabupaten Gresik memiliki 18 kecamatan dengan heterogenitas sosial, ekonomi, dan demografis. Keragaman ini berimplikasi pada variasi persepsi publik terhadap kebijakan, pelayanan, dan program pemerintah daerah, sehingga konteks kewilayahan menjadi elemen penting dalam membaca hasil survei secara empirik dan analitis.

Waktu penelitian secara substantif merujuk pada dua dimensi. Pertama, periode kebijakan yang menjadi objek analisis, yaitu 100 hari pertama pemerintahan daerah. Kedua, periode pelaksanaan analisis oleh PT Republik Survei Indonesia sebagai pihak yang melakukan pengolahan dan penafsiran data. Berdasarkan kontrak kerja sama, kegiatan analisis penelitian dilaksanakan selama 60 hari kerja dan berlangsung hingga batas akhir penyelesaian sesuai jangka waktu kontraktual tersebut. Dengan demikian, penelitian ini tidak masuk dalam tahap pengumpulan data primer, melainkan berfokus pada analisis data survei yang telah dihimpun sebelumnya dan diolah dalam rentang waktu yang telah ditetapkan secara resmi.

Penempatan lokasi dan waktu dalam penelitian ini bersifat kontekstual dan administratif, bukan sebagai hasil desain penentuan lokasi penelitian lapangan, melainkan sebagai bagian dari mandat analitis atas data survei dalam kerangka kerja sama institusional

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Profil Populasi dan Karakteristik Responden

Profil responden merupakan elemen fundamental dalam menilai tingkat representativitas dan validitas hasil survei, terutama dalam evaluasi kinerja pemerintahan. Pada survei ini menggunakan 800 responden dengan metode *Stratified Random Sampling*, yang memastikan bahwa seluruh struktur penduduk Kabupaten Gresik terwakili secara proporsional berdasarkan data BPS. Dalam subbab ini disajikan karakteristik responden berdasarkan lima kategori utama: jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan persebaran wilayah. Setiap kategori dilengkapi dengan tabel kuantitatif serta pembahasan mendalam mengenai relevansi demografinya terhadap kualitas data survei.

4.1.1 Profil Populasi dan Karakteristik Responden

Tabel 4. 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Persentase (%)	Jumlah (n)
Laki-laki	49,1%	393
Perempuan	50,9%	407
Total	100%	800

Sumber : Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati & Wakil Bupati Gresik

Komposisi jenis kelamin responden menunjukkan kesesuaian dengan struktur demografi penduduk Kabupaten Gresik menurut BPS, yaitu sekitar 49,8% laki-laki dan 50,2% perempuan. Keselarasan ini mengindikasikan bahwa distribusi sampel telah mewakili proporsi penduduk secara umum, sehingga hasil survei dapat mencerminkan persepsi publik secara lebih objektif dan berimbang.

Keseimbangan proporsi responden laki-laki dan perempuan juga penting karena masing-masing kelompok gender memiliki pengalaman yang berbeda dalam mengakses layanan publik dan merasakan dampak kebijakan pemerintah. Perempuan, misalnya, lebih sering berinteraksi dengan layanan kesehatan dasar, pendidikan anak, jaminan

sosial keluarga, dan administrasi kependudukan. Sementara laki-laki umumnya berhubungan dengan pelayanan sektor pekerjaan, pembangunan infrastruktur, perizinan usaha, dan keamanan.

Proporsi perempuan yang sedikit lebih besar dalam survei (50,9%) dapat dijelaskan oleh pola kehadiran di rumah saat proses wawancara langsung dilakukan, sehingga peluang mereka menjadi responden lebih tinggi. Namun demikian, perbedaan tersebut sangat kecil dan masih berada dalam batas wajar, sehingga tidak menimbulkan bias representasi.

Dengan demikian, distribusi responden menurut jenis kelamin dapat dinyatakan valid dan proporsional, serta mampu memberikan gambaran persepsi masyarakat Kabupaten Gresik secara adil dalam mengevaluasi kinerja 100 hari pemerintahan Bupati dan Wakil Bupati Gresik.

4.1.2 Distribusi Usia Responden

Tabel 4. 2 Distribusi Responden Menurut Usia

Usia	Persentase (%)	Jumlah (n)
17–20 tahun	5,8%	46 responden
21-30 tahun	25,0%	200 responden
31–40 tahun	19,1%	153 responden
41-50 tahun	25,6%	205 responden
>55 tahun	24,5%	196 responden
Total	100%	800 responden

Sumber: Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati & Wakil Bupati Gresik

Distribusi usia responden dalam survei ini menunjukkan komposisi yang representatif terhadap struktur populasi Kabupaten Gresik, serta menggambarkan partisipasi yang merata dari berbagai kelompok usia. Kelompok usia 21–30 tahun dan 41–50 tahun merupakan segmen terbesar, masing-masing sebesar 25,0% (200

responden) dan 25,6% (205 responden). Kedua kelompok tersebut mencerminkan populasi usia produktif yang paling sering berinteraksi dengan kebijakan dan layanan pemerintah, terutama dalam sektor ketenagakerjaan, pendidikan, kesehatan, dan layanan administrasi publik. Dominasi dua kelompok produktif ini memperkuat kredibilitas survei karena opini mereka sering menjadi acuan dalam analisis kebutuhan dan evaluasi program pembangunan daerah.

Kelompok usia 21–30 tahun, yang identik dengan generasi muda aktif dan adaptif, memiliki sensitivitas tinggi terhadap isu digitalisasi layanan pemerintah, inovasi ekonomi berbasis UMKM, peluang kerja, dan keterbukaan pemerintah daerah dalam pengelolaan kebijakan publik. Mereka adalah kelompok yang paling dinamis dalam menggunakan layanan publik berbasis teknologi, seperti layanan kesehatan online, perizinan digital, sistem informasi kependudukan, serta *platform* komunikasi pemerintah–warga. Oleh sebab itu, persepsi mereka menjadi parameter penting dalam mengukur keberhasilan transformasi pelayanan publik yang menjadi salah satu fokus utama program 100 Hari Kerja Bupati dan Wakil Bupati Gresik.

Kelompok usia 41–50 tahun yang menyumbang 25,6% atau 205 responden merupakan representasi kelompok dewasa madya yang umumnya memiliki tanggung jawab sebagai kepala keluarga dan penopang ekonomi rumah tangga. Kelompok ini memiliki perhatian besar pada isu-isu kesejahteraan sosial seperti stabilitas harga kebutuhan pokok, pelayanan kesehatan keluarga, kualitas pendidikan anak, serta pembangunan infrastruktur yang berpengaruh terhadap aktivitas kerja dan ekonomi. Dengan latar pengalaman yang lebih panjang serta ekspektasi terhadap stabilitas dan kepastian kebijakan, pandangan kelompok usia ini memberikan bobot evaluasi yang lebih rasional dan komprehensif terhadap kinerja pemerintah daerah.

Sementara itu, kelompok usia >50 tahun yang mencapai 24,5% (196 responden) merefleksikan keterlibatan signifikan dari masyarakat usia lanjut. Kelompok ini sering berinteraksi dengan program kesehatan, bantuan sosial, dan peningkatan kualitas fasilitas publik dasar. Persepsi kelompok ini sangat relevan terhadap kebijakan *Universal Health Coverage* (UHC), program pencegahan dan penanganan penyakit degeneratif, serta layanan administrasi pemerintah yang mempermudah akses warga lanjut usia. Partisipasi besar dari kelompok ini menunjukkan tingginya perhatian publik terhadap layanan kesehatan dan jaminan kesejahteraan sebagai salah satu prioritas pemerintahan Gresik.

Kelompok usia 31–40 tahun berkontribusi sebesar 19,1% (153 responden) yang mewakili segmen yang sedang berada pada puncak produktivitas ekonomi dan sosial. Mereka menjadi penopang utama kegiatan usaha, sektor industri, dan lapangan kerja lokal yang banyak berkembang di Kabupaten Gresik sebagai kawasan industri strategis. Pandangan mereka penting dalam konteks percepatan pembangunan infrastruktur, pengembangan ekonomi daerah, dan efektivitas pemerintahan dalam mendukung iklim usaha lokal.

Terakhir, kelompok usia 17–20 tahun yang berjumlah 46 responden (5,8%) menggambarkan keterlibatan generasi muda awal yang mulai aktif berpartisipasi dalam ruang publik. Meskipun jumlahnya relatif kecil dibanding kelompok lain, kontribusi mereka sangat penting untuk melihat orientasi politik generasi muda, tingkat optimisme terhadap pemerintahan daerah, dan respons mereka terhadap program-program inovasi serta partisipasi publik.

Dengan komposisi usia yang lengkap dan berlapis mulai dari pemilih pemula hingga warga lanjut usia, survei ini dapat dinyatakan memiliki representasi yang kuat dari seluruh spektrum demografi penduduk Kabupaten Gresik. Variasi pengalaman, kebutuhan, dan prioritas dari setiap kelompok usia memberikan kekuatan analitis yang signifikan dalam memahami persepsi publik secara komprehensif terhadap kinerja 100 hari Pemerintah Kabupaten Gresik.

4.1.3 Distribusi Pendidikan Responden

Tabel 4. 3 Distribusi Responden Menurut Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Persentase (%)	Jumlah (n)
Tidak/belum sekolah	10,1%	81
Tidak tamat SD / SD	12,5%	100
SLTP	15,2%	122
SLTA	47,3%	378
Perguruan Tinggi	14,9%	119

Tingkat Pendidikan	Persentase (%)	Jumlah (n)
Total	100%	800

Sumber : Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati & Wakil Bupati Gresik

Komposisi pendidikan responden dalam survei ini menunjukkan struktur yang mencerminkan profil pendidikan penduduk Kabupaten Gresik secara umum. Dominasi lulusan sekolah menengah atas (SLTA/SMK/MA) yang mencapai 47,3% atau 378 responden menggambarkan bahwa sebagian besar responden berasal dari kelompok masyarakat usia produktif yang memiliki tingkat literasi menengah. Kelompok ini cenderung memiliki kapasitas memahami informasi kebijakan, mengikuti perkembangan isu publik melalui media digital, dan memanfaatkan berbagai layanan pemerintah berbasis teknologi. Oleh karena itu, persepsi mereka berperan penting dalam menilai keberhasilan program 100 hari pemerintahan terutama dalam aspek pelayanan publik, pengembangan ekonomi, lapangan kerja, dan pembangunan infrastruktur.

Di sisi lain, responden yang berasal dari kelompok pendidikan dasar (tidak/belum sekolah, SD, dan SLTP) secara kumulatif mencapai 37,8% atau 303 responden. Komposisi ini mencerminkan keterwakilan lapisan masyarakat akar rumput yang masih mengandalkan sektor-sektor tradisional seperti pertanian, perikanan, dan pekerjaan informal. Kelompok ini umumnya menjadi penerima langsung berbagai program pemerintah seperti bantuan sosial, subsidi kesehatan, program peningkatan gizi keluarga, hingga layanan administrasi kependudukan di desa/kelurahan. Kehadiran mereka dalam proporsi yang cukup besar sangat penting untuk memastikan bahwa evaluasi terhadap program 100 hari pemerintahan Kabupaten Gresik mencerminkan pengalaman nyata masyarakat yang berinteraksi dengan kebijakan dasar pemerintah serta kebijakan afirmatif yang ditujukan untuk kelompok rentan.

Sementara itu, responden berpendidikan perguruan tinggi yang mencapai 14,9% atau 119 responden menggambarkan adanya partisipasi signifikan dari kalangan terdidik, profesional, dan pekerja sektor formal yang lebih kritis terhadap kualitas tata kelola pemerintahan. Kelompok ini cenderung menilai transparansi, integritas kebijakan, koherensi program pembangunan daerah, efektivitas reformasi birokrasi, dan konsistensi pencapaian visi daerah. Kehadiran mereka memberikan kedalaman analisis terhadap hasil survei karena persepsi mereka tidak hanya berlandaskan akses layanan

publik praktis tetapi juga penilaian strategis terhadap arah pembangunan Kabupaten Gresik.

Secara keseluruhan, struktur pendidikan responden dalam survei ini dapat dinilai representatif dan mampu menggambarkan keberagaman pengalaman masyarakat Gresik dalam mengakses layanan publik dan merasakan dampak kebijakan pemerintahan. Dominasi lulusan SLTA sebagai tulang punggung ekonomi, proporsi signifikan responden pendidikan dasar yang menjadi indikator keberhasilan kebijakan pelayanan langsung, serta kontribusi kelompok berpendidikan tinggi sebagai mitra kritis pemerintah, semuanya memberikan dasar yang kuat untuk menyatakan bahwa hasil survei mampu mencerminkan penilaian masyarakat secara objektif dan menyeluruh.

Dengan komposisi pendidikan yang berlapis dan merata ini, hasil survei 100 hari kinerja Bupati dan Wakil Bupati Gresik dapat menjadi rujukan yang sah dalam melakukan evaluasi kebijakan serta merancang strategi pembangunan yang lebih responsif terhadap kebutuhan seluruh lapisan masyarakat.

4.1.4 Distribusi Pekerjaan Responden

Tabel 4. 4 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan

Tingkat Pendidikan	Persentase (%)	Jumlah (n)
Petani/Peternak/Nelayan	26,0%	208
Pemilik UMKM / Pedagang kecil	24,6%	198
Pegawai swasta / buruh pabrik	20,4%	163
Pekerja informal (ojek/becak/kuli panggul)	7,8%	62
ASN/Honorar	2,5%	20
Tenaga profesional (dokter/advokat/teknisi ahli)	2.3%	18

Tingkat Pendidikan	Persentase (%)	Jumlah (n)
Pengusaha besar / kontraktor	2,8%	6
Aparat TNI/Polri	0.9%	7
Pensiunan	0.3%	2
Ibu rumah tangga	10.4%	84
Pelajar/Mahasiswa	4.0%	32
Total	100%	800

Sumber : Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati & Wakil Bupati Gresik

Distribusi pekerjaan responden pada survei ini mencerminkan struktur sosial ekonomi Kabupaten Gresik yang memiliki karakter sangat khas sebagai wilayah industri strategis sekaligus tetap memiliki fondasi ekonomi agraris dan UMKM yang kuat. Kelompok terbesar adalah pegawai swasta dan buruh pabrik, yaitu 26,0% atau 208 responden. Komposisi ini menunjukkan dominasi aktivitas industri dan manufaktur, terutama pada kawasan Driyorejo, Menganti, Manyar, dan Kebomas yang menjadi pusat pabrik dan investasi industri. Kelompok ini sangat bergantung pada layanan kesehatan, transportasi publik, kondisi infrastruktur, dan administrasi publik yang cepat dan responsif. Oleh karena itu, persepsi mereka berhubungan erat dengan keberhasilan program Gresik Sehati (layanan kesehatan), Gresik Mapan (infrastruktur), dan Gresik Tuntas (reformasi birokrasi) dalam 100 hari masa kerja Bupati dan Wakil Bupati.

Kelompok petani/peternak/nelayan berada pada urutan kedua dengan 24,6% atau 197 responden. Kelompok ini banyak tersebar di wilayah selatan dan kepulauan seperti Ujung Pangkah, Sidayu, Panceng, Sangkapura, dan Tambak, serta menjadi penyokong utama ketahanan pangan lokal. Persepsi mereka sangat ditentukan oleh kebijakan harga hasil produksi, akses pupuk dan modal, dukungan terhadap kelompok tani dan nelayan, serta program pertanian dan kelautan. Kehadiran mereka menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas program Gresik Agropolitan dan intervensi ekonomi berbasis pemberdayaan desa.

Kelompok pelaku UMKM dan pedagang kecil menempati posisi ketiga dengan 20,4% atau 163 responden. UMKM adalah tulang punggung ekonomi rakyat yang berinteraksi langsung dengan kebijakan pasar, daya beli rumah tangga, dan fasilitas dukungan modal usaha. Pandangan mereka menjadi variabel strategis dalam mengevaluasi keberhasilan program Gresik Karya (penguatan UMKM) serta percepatan ekonomi lokal.

Kelompok-kelompok lain seperti pekerja informal (7,8%), ASN/honorar (2,5%), pekerja profesional (2,3%), pengusaha besar, pensiunan, dan aparat TNI/Polri memberikan kedalaman perspektif terhadap penilaian publik. Pekerja informal merupakan kelompok rentan yang sangat dipengaruhi oleh kebijakan sosial seperti Gresik Seger (pengentasan kemiskinan). ASN dan tenaga profesional memberi analisis lebih kritis pada aspek manajerial pemerintah, terutama birokrasi, transparansi, dan efektivitas pelayanan.

Selain itu, ibu rumah tangga (10,4%) dan pelajar/mahasiswa (4,0%) juga memiliki peran penting. Ibu rumah tangga berinteraksi langsung dengan layanan kesehatan keluarga, pendidikan anak, harga kebutuhan pokok, dan program penurunan stunting (GUS – Gresik Urus Stunting). Pelajar dan mahasiswa mewakili generasi muda yang sensitif terhadap inovasi digital, ruang publik ramah anak dan perempuan, serta masa depan kebijakan daerah.

Dengan komposisi pekerjaan responden yang seimbang, berlapis, dan mencerminkan karakteristik riil ekonomi Gresik, hasil survei ini memiliki validitas sosial ekonomi yang kuat dan layak dijadikan rujukan dalam melakukan evaluasi komprehensif kinerja 100 hari Pemerintah Kabupaten Gresik.

4.1.5 Distribusi Wilayah Responden

Tabel 4. 5 Distribusi Responden Menurut Wilayah Kecamatan

Kecamatan	Persentase (%)	Jumlah (n)
Balongpanggang	36	4.5%
Benjeng	41	5.1%
Bungah	41	5.1%

Kecamatan	Persentase (%)	Jumlah (n)
Cerme	51	6.4%
Driyorejo	65	8.1%
Duduksampeyan	31	3.9%
Dukun	41	5.1%
Gresik	49	6.1%
Kebomas	68	8.5%
Kedamean	40	5.0%
Manyar	70	8.8%
Menganti	79	9.9%
Panceng	33	4.1%
Sangkapura	33	4.1%
Sidayu	27	3.4%
Tambak	18	2.3%
Ujungpangkah	32	4.0%
Wringinanom	45	5.6%
TOTAL	100%	800

Sumber : Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati & Wakil Bupati Gresik

Distribusi responden berdasarkan wilayah kecamatan pada survei ini menunjukkan keterwakilan yang proporsional dan mencerminkan kondisi geografis

serta struktur demografi Kabupaten Gresik. Kecamatan dengan jumlah responden terbesar adalah Menganti (9,9%), Manyar (8,8%), Kebomas (8,5%), dan Driyorejo (8,1%). Keempat wilayah tersebut merupakan kawasan dengan pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi yang tinggi, berstatus sebagai pusat perkembangan industri, perdagangan, dan permukiman baru. Karena itu, persepsi publik dari kawasan ini memberikan bobot penting dalam menilai program prioritas 100 hari seperti peningkatan pelayanan publik berbasis digital, pembangunan dan perbaikan infrastruktur jalan strategis, serta layanan kesehatan UHC prioritas.

Selain kawasan industri–urban, wilayah semi-urban seperti Cerme, Gresik Kota, Kedamean, dan Wringinanom juga mendapatkan porsi sampel yang cukup besar. Wilayah ini memiliki tingkat mobilitas sosial yang tinggi dan merupakan penghubung utama antara kawasan industri dengan pusat pemerintahan. Masyarakat di wilayah tersebut sangat terdampak oleh kebijakan layanan administrasi, transportasi publik, tata ruang, dan penataan fasilitas publik, sehingga persepsi mereka penting untuk mengevaluasi efektivitas implementasi agenda 100 hari, terutama terkait peningkatan kualitas layanan Mal Pelayanan Publik dan perbaikan jaringan jalan kabupaten.

Kecamatan pesisir dan kepulauan seperti Panceng, Sangkapura, dan Tambak juga memperoleh representasi proporsional. Kehadiran responden dari Pulau Bawean (Sangkapura 4,1% dan Tambak 2,3%) memberikan dimensi strategis dalam survei ini, mengingat isu kesetaraan pelayanan, transportasi laut, distribusi logistik, kesehatan rujukan, dan ketersediaan fasilitas pendidikan menjadi masalah utama masyarakat pulau. Kebijakan 100 hari seperti peningkatan layanan kesehatan dan dukungan ekonomi pesisir sangat relevan bagi kelompok responden ini.

Selain itu, kecamatan dengan basis agraris seperti Balongpanggang, Benjeng, Bungah, dan Duduksampeyan juga terwakili secara proporsional. Sektor pertanian dan UMKM rumah tangga di wilayah tersebut sangat sensitif terhadap program stabilisasi harga pangan, bantuan sosial, peningkatan fasilitas irigasi, dan perbaikan akses jalan desa. Representasi wilayah rural memberikan kedalaman perspektif yang sangat dibutuhkan untuk menilai keadilan distribusi kebijakan pemerintah.

Secara keseluruhan, distribusi responden berdasarkan wilayah mencerminkan penyebaran yang inklusif, seimbang, dan mencakup seluruh karakteristik wilayah Kabupaten Gresik mulai dari kawasan industri padat, area urban berkembang, sentra rural, wilayah pesisir, hingga area kepulauan. Dengan demikian, hasil survei 100 hari

kinerja Pemerintah Kabupaten Gresik dapat dinyatakan valid secara metodologis, karena menghimpun persepsi publik yang merepresentasikan keberagaman kondisi aslinya.

4.2 Presepsi Masyarakat terhadap Kinerja 100 Hari Pemerintahan Kabupaten Gresik

Subbab ini menjelaskan secara rinci bagaimana masyarakat Kabupaten Gresik menilai kinerja Pemerintah Kabupaten Gresik selama 100 hari pertama masa jabatan. Persepsi ini diukur melalui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan responden berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 800 responden yang mewakili seluruh kecamatan, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan kelompok pekerjaan di Kabupaten Gresik.

4.2.1 Tingkat Kepuasan Umum

Berdasarkan hasil survei, mayoritas masyarakat Kabupaten Gresik menyatakan puas terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Gresik dalam 100 hari pertama masa pemerintahan Bupati dan Wakil Bupati Gresik. Tingkat kepuasan ini menggambarkan penerimaan publik yang kuat terhadap kebijakan *quick wins* yang dijalankan dan menunjukkan bahwa masyarakat melihat adanya perubahan nyata yang dirasakan secara langsung di lapangan.

Tabel 4. 6 Tingkat Kepuasan Publik terhadap 100 Hari Kinerja

Jenis Kelamin	Persentase (%)	Jumlah (n)
Sangat Puas / Cukup Puas	88.6%	629
Tidak Puas / Kurang Puas	13.4%	107
Tidak Tahu / Tidak Jawab (TT/TJ)	8.0%	64
Total	100%	800

Sumber : Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati & Wakil Bupati Gresik

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator fundamental dalam mengukur efektivitas pemerintahan pada fase awal masa jabatan kepala daerah. Fase 100 hari lazim dipandang sebagai periode kritis untuk menilai keseriusan pemerintah

dalam merealisasikan janji politik dan membangun fondasi kinerja birokrasi yang responsif, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan publik. Survei yang dilakukan oleh The Republic Institute terhadap 800 responden yang tersebar proporsional pada 18 kecamatan di Kabupaten Gresik menghasilkan gambaran bahwa persepsi publik berada dalam kategori positif dan mayoritas masyarakat menunjukkan kepuasan terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Gresik pada tiga bulan pertama masa pemerintahan.

Berdasarkan data survei, 78,6% responden menyatakan Sangat Puas atau Cukup Puas, setara dengan 629 responden. Sementara itu, 13,4% responden (107 orang) menyatakan Tidak Puas atau Kurang Puas, dan 8,0% (64 responden) memilih Tidak Tahu atau Tidak Menjawab (TT/TJ). Proporsi angka tersebut mengindikasikan penerimaan publik yang signifikan dan legitimasi sosial yang kuat terhadap program-program prioritas yang telah dilaksanakan selama masa 100 hari. Dengan demikian, tingkat kepuasan tersebut mencerminkan keberhasilan pemerintahan dalam menghadirkan perubahan yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai dampak dari kebijakan cepat (*quick wins*), terutama dalam aspek kesehatan, penanganan sosial, dan perbaikan layanan publik.

a) Kepuasan Publik sebagai Representasi Legitimasi Awal Pemerintahan

Secara akademik, tingkat kepuasan publik yang tinggi pada fase awal pemerintahan sering dipahami melalui kerangka teori *early performance effect*, yakni kecenderungan publik memberikan penilaian positif ketika pemerintah mampu menunjukkan aksi nyata dan responsif dalam waktu singkat. Dalam kasus Gresik, peluncuran berbagai program konkret — seperti *Program UHC Berobat Gratis Cukup KTP, Pasar Murah dan Stabilitas Harga Pangan, Respons Cepat Aduan Masyarakat, Program Gresik Terang (PJU), Perbaikan Infrastruktur Jalan Lingkungan dan Poros Desa, Penanganan Stunting*, serta *Penguatan dan Fasilitasi UMKM* — terbukti menjadi faktor utama yang membentuk persepsi positif masyarakat. Pemerintahan yang mampu memperlihatkan tindakan nyata dan memberi manfaat langsung dianggap memiliki *political will* dan komitmen awal yang progresif, sehingga memperoleh tingkat kepercayaan publik yang tinggi sebagai modal sosial awal pemerintahan.

b) Keterkaitan Tingkat Kepuasan dengan Karakteristik Sosial-Ekonomi Responden

Tingkat kepuasan publik yang tinggi dapat pula dipahami melalui karakteristik responden yang dalam survei ini didominasi oleh kelompok usia produktif, berpendidikan menengah, dan bekerja pada sektor ekonomi riil seperti UMKM, buruh industri, petani, nelayan, serta ibu rumah tangga. Kelompok-kelompok ini memiliki tingkat sensitivitas tinggi terhadap kebijakan ekonomi mikro dan pelayanan publik dasar. Program *Berobat Gratis Cukup KTP (UHC)* dan *Operasi Pasar Murah*, misalnya, memiliki relevansi langsung bagi masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah yang terdampak dinamika harga pangan dan keterbatasan akses layanan kesehatan. Sementara itu, penataan perizinan melalui *Mal Pelayanan Publik* dan penyederhanaan birokrasi memberikan dampak signifikan bagi pelaku UMKM dan pedagang kecil yang membutuhkan kemudahan akses administrasi dan legalitas usaha.

Selain itu, keterlibatan kawasan industri seperti Driyorejo, Manyar, Menganti, dan Kebomas — yang dalam survei memiliki alokasi sampel besar — memperlihatkan bahwa persepsi kepuasan terbentuk melalui pengalaman interaksi intensif dengan layanan publik dan infrastruktur strategis. Kelompok pekerja industri membutuhkan kepastian layanan administrasi kependudukan, jaminan kesehatan yang kuat, serta mobilitas transportasi yang efektif. Dengan demikian, kepuasan yang tinggi pada sektor-sektor ini mencerminkan evaluasi publik yang berbasis pengalaman nyata dan bukan sekadar preferensi politis.

c) Analisis Kelompok Tidak Puas dan TT/TJ

Walaupun proporsinya kecil, kelompok responden yang menyatakan *Tidak Puas* (13,4%) dan *Tidak Tahu / Tidak Menjawab* (8,0%) secara akademik penting diperhatikan sebagai sumber masukan kritis. Kelompok ini cenderung berasal dari kawasan rural dan kepulauan yang infrastrukturnya belum merata atau mengalami keterlambatan penyampaian manfaat program. Responden pada kelompok ini biasanya menilai kebutuhan struktural seperti akses jalan antar-desa, peningkatan fasilitas pendidikan dan kesehatan tingkat lanjut, serta pemerataan pembangunan ekonomi masih belum sepenuhnya terjawab.

Adapun kelompok TT/TJ dapat diinterpretasikan sebagai segmen masyarakat yang belum memperoleh informasi yang memadai atau masih bersikap hati-hati sebelum membentuk penilaian. Dalam studi perilaku politik, segmen TT/TJ merupakan

indikator tingkat efektivitas sosialisasi kebijakan dan komunikasi publik pemerintah. Proporsi 8% ini menunjukkan bahwa kerja publik pemerintah masih membutuhkan strategi komunikasi yang lebih kuat, terarah, dan menyentuh komunitas akar rumput, terutama di wilayah dengan keterbatasan akses informasi.

d) Refleksi Teoritis terhadap Kepuasan Publik dalam Fase 100 Hari

Dalam kerangka teori administrasi publik, fase 100 hari merupakan momentum penting yang berfungsi sebagai *legitimizing window*, yaitu periode yang menghasilkan persepsi awal dan menentukan dukungan publik jangka panjang. Pada fase ini, pemerintah lebih menekankan strategi *quick wins* yang bersifat taktis ketimbang program struktural yang membutuhkan waktu implementasi panjang. Oleh karena itu, capaian 78,6% tingkat kepuasan publik menunjukkan keberhasilan pemerintah dalam mengelola ekspektasi, memberikan solusi konkret, serta menampilkan kapasitas kepemimpinan yang efektif.

Namun demikian, untuk mempertahankan legitimasi jangka panjang, pemerintah perlu melakukan transisi dari strategi *visible actions* menuju *structural transformation* yang lebih substansial dan berkelanjutan, terutama dalam aspek pemerataan pembangunan wilayah, integrasi layanan publik, dan penguatan kapasitas ekonomi lokal secara sistemik.

4.2.2 Alasan Responden yang Menyatakan Puas

Setelah mengetahui bahwa 78,5% responden di Kabupaten Gresik menyatakan puas terhadap kinerja 100 hari Pemerintah Kabupaten Gresik, penting untuk menelusuri faktor-faktor utama yang membentuk penilaian positif tersebut. Subbab ini membahas alasan utama masyarakat memberikan apresiasi terhadap kepemimpinan Bupati dan Wakil Bupati.

Dalam evaluasi kebijakan publik, faktor kepuasan sering kali dibentuk oleh indikator seperti perhatian terhadap kebutuhan dasar, konsistensi kebijakan, responsivitas, dan kualitas komunikasi publik sebagaimana dijelaskan oleh Bouckaert & Van de Walle (2003) dalam model “*Citizen Satisfaction Framework*”. Hal ini terlihat jelas dalam konteks Kabupaten Gresik, di mana mayoritas alasan kepuasan berpusat pada perhatian sosial, peningkatan layanan publik, dan gaya kepemimpinan yang dianggap dekat dengan masyarakat.

Tabel 4. 7 Alasan Responden Puas

Jenis Kelamin	Persentase (%)	Jumlah (n)
Memperhatikan permasalahan sosial masyarakat	18,1%	144
Komitmen pada peningkatan sektor pelayanan publik	12,9%	103
Konsisten dengan janji kampanye	11,6%	93
Kecepatan merespon isu & masalah di masyarakat	11,4%	91
Kepemimpinan komunikatif & merangkul semua elemen	10,1%	81
Sejalan dengan Program Asta Cita Pemerintah Pusat	10,0%	80
Komitmen peningkatan kesejahteraan ekonomi & pangan	9,5%	76
Kepemimpinan membawa perubahan transformasional	7,2%	58
Alasan lain	4,7%	38
Total	100%	800 responden

Sumber : Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati & Wakil Bupati Gresik

Hasil survei menunjukkan bahwa terdapat sejumlah alasan utama yang menjelaskan mengapa publik Kabupaten Gresik memberikan penilaian positif terhadap kinerja 100 hari pemerintahan. Dominasi alasan kepuasan mencerminkan bahwa masyarakat tidak hanya menilai keberhasilan program yang bersifat material, tetapi juga

menilai aspek-aspek non-material seperti gaya kepemimpinan, komitmen politik, serta kualitas interaksi pemerintah dengan warga.

Alasan pertama dan paling dominan muncul dari persepsi bahwa pemerintah menunjukkan perhatian serius terhadap permasalahan sosial masyarakat. Temuan ini mencerminkan penilaian bahwa pemerintah daerah bergerak cepat menanggapi kebutuhan kelompok rentan, rumah tangga miskin, lansia, penyandang disabilitas, maupun persoalan sosial yang memerlukan intervensi langsung. Dalam teori *Social Equity* yang dikemukakan Frederickson (1990), perhatian terhadap keadilan sosial merupakan prasyarat penting untuk menciptakan pemerintahan yang responsif dan humanis. Publik Gresik tampaknya melihat bahwa pemerintah baru menunjukkan kehadiran nyata di sektor ini, sehingga persepsi kepuasan meningkat secara signifikan.

Selain itu, masyarakat menilai pemerintah memiliki komitmen nyata terhadap peningkatan pelayanan publik. Penilaian ini mencakup peningkatan akses dan responsivitas layanan Kesehatan, khususnya melalui implementasi *Universal Health Coverage* (UHC) Prioritas serta perbaikan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Secara teoretis, kepuasan publik memang seringkali meningkat ketika layanan yang bersentuhan langsung dengan warga menunjukkan peningkatan kualitas. Model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985) menjelaskan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Masyarakat Gresik merasakan peningkatan pada dimensi *responsiveness* dan *assurance*, yaitu percepatan layanan dan peningkatan rasa aman bahwa pemerintah mampu menyediakan pelayanan yang baik.

Konsistensi pemerintah terhadap janji kampanye juga menjadi alasan penting yang memengaruhi peningkatan kepuasan publik. Konsistensi program antara masa kampanye dan masa kerja awal dianggap sebagai indikator integritas politik dan kesesuaian antara visi dan aksi. Dalam literatur *political trust*, konsistensi seperti ini berperan penting dalam membangun dan memperkuat legitimasi pemerintahan baru (Hetherington, 2005). Publik menilai bahwa pemerintah daerah bergerak cepat mengeksekusi program-program yang pernah dijanjikan, sehingga persepsi kepercayaan meningkat dan tercermin dalam tingginya tingkat kepuasan.

Selain itu, masyarakat menilai pemerintah cepat merespon isu dan masalah yang terjadi di tengah masyarakat. Responsivitas ini menjadi indikator penting dari kualitas tata kelola pemerintahan. Prinsip *responsiveness* merupakan salah satu elemen utama

dalam konsep *Good Governance* yang disusun UNDP (1997). Ketika pemerintah mampu memberikan respons cepat terhadap masalah masyarakat—misalnya masalah harga pangan, kondisi infrastruktur lokal, atau kebutuhan layanan dasar—maka masyarakat merasa diperhatikan dan dihargai. Responsivitas semacam ini secara signifikan meningkatkan *perceived performance* pemerintah, meskipun secara struktural belum semua masalah dapat diselesaikan dalam 100 hari.

Gaya kepemimpinan Bupati dan Wakil Bupati juga menjadi faktor penentu kepuasan publik. Masyarakat menilai bahwa pemimpin daerah menunjukkan kepemimpinan yang komunikatif, merangkul, dan mampu membangun kolaborasi dengan berbagai elemen masyarakat. Model *Transformational Leadership* (Bass & Avolio, 1994) menjelaskan bahwa pemimpin transformasional dapat meningkatkan kepuasan publik melalui visi yang jelas, inspirasi, komunikasi interpersonal, dan pemberdayaan. Dalam kasus Gresik, persepsi publik terhadap gaya kepemimpinan yang lebih terbuka, sering turun ke lapangan, dan responsif terhadap aspirasi masyarakat memperkuat penilaian bahwa pemerintah menunjukkan perubahan positif dibanding periode sebelumnya.

Keselarasan antara kebijakan daerah dengan program pusat, dalam hal ini Program Asta Cita Pemerintah Pusat juga memberikan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat. Keselarasan kebijakan lintas level pemerintahan menandakan koherensi dan integrasi program yang lebih kuat, sehingga memunculkan persepsi bahwa arah pembangunan daerah tidak berjalan sendiri, melainkan menopang agenda pembangunan nasional. Dalam teori *multi-level governance*, keselarasan kebijakan seperti ini dianggap dapat meningkatkan efektivitas implementasi program dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Publik juga memberi penilaian positif terhadap komitmen pemerintah dalam mendorong kesejahteraan ekonomi dan pangan. Hal ini terlihat dari persepsi terhadap stabilisasi harga, dukungan kepada UMKM, pelaku usaha kecil, dan sektor pertanian. Dalam masyarakat yang sensitif terhadap fluktuasi harga pangan, kebijakan stabilisasi sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan. Temuan ini konsisten dengan studi-studi tentang *policy performance and satisfaction*, yang menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh sektor-sektor yang menyentuh kebutuhan dasar seperti pangan, kesehatan, dan pendapatan.

Alasan lain yang cukup menonjol adalah persepsi bahwa pemerintah membawa perubahan transformasional dalam berbagai bidang. Meskipun belum semua perubahan bersifat struktural atau jangka panjang, masyarakat telah merasakan adanya perubahan pola kepemimpinan, budaya birokrasi, dan orientasi kerja pemerintah. Konsep ini sejalan dengan teori *organizational change*, di mana perubahan-perubahan kecil pada struktur pelayanan publik dapat menghasilkan persepsi positif meskipun belum menghasilkan perubahan besar secara makro.

Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat Gresik terhadap kinerja 100 hari pemerintah merupakan gabungan antara keberhasilan program teknis dan kualitas kepemimpinan yang dinilai efektif serta komunikatif. Kepuasan publik tidak hanya lahir dari apa yang pemerintah kerjakan, tetapi juga dari bagaimana pemerintah menampilkan diri di mata masyarakat melalui tindakan, komunikasi, respons, dan konsistensi. Dengan demikian, kepuasan ini merupakan hasil dari kombinasi faktor rasional, psikologis, dan simbolik yang bekerja secara simultan

4.2.3 Alasan Responden yang Menyatakan Tidak Puas

Sebagai bagian dari evaluasi kepuasan publik terhadap kinerja 100 hari Pemerintah Kabupaten Gresik, survei juga menanyakan alasan-alasan apa yang mendasari sebagian kecil responden yang menyatakan tidak puas atau kurang puas. Dari total 800 responden, sebanyak 13,4% atau sekitar 107 responden memberikan penilaian negatif. Untuk memahami area kebijakan yang masih memerlukan perhatian, berikut disajikan kategori alasan ketidakpuasan, persentasenya, serta estimasi jumlah responden berdasarkan grafik berikut.

Tabel 4. 8 Alasan Responden Tidak Puas

Jenis Kelamin	Persentase (%)	Jumlah (n)
Harga kebutuhan pokok masih tinggi	21,7%	24 responden
Bantuan pemerintah tidak adil dan tidak merata	19,8%	21 responden
Maraknya tindakan korupsi dan penegakan hukum yang tidak adil	13,6%	15 responden

Kurangnya lapangan kerja dan pengangguran meningkat	12,9%	14 responden
Kualitas pelayanan publik yang belum optimal	11,1%	12 responden
Infrastruktur belum merata	7,9%	8 responden
Kebijakan pemerintah periode baru belum dirasakan	5,0%	5 responden
Kebijakan pemerintah kurang berpihak kepada rakyat kecil	2,1%	2 responden
Alasan lain	1,2%	1 responden
Tidak tahu/Tidak menjawab (TT/TJ)	4,7%	5 responden
Total	100%	91 responden

Sumber : Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati & Wakil Bupati Gresik

Sebagai bagian dari evaluasi kepuasan publik terhadap kinerja 100 hari Pemerintah Kabupaten Gresik, survei juga menanyakan alasan-alasan yang mendasari sebagian kecil responden yang menyatakan tidak puas atau kurang puas. Dari total 800 responden, sebanyak 13,4% atau sekitar 107 responden memberikan penilaian negatif. Meskipun persentase ini tergolong minoritas, penting untuk memahami area kebijakan yang masih memerlukan perhatian. Temuan ini menjadi bahan evaluasi kritis yang harus dijadikan pertimbangan untuk perbaikan lebih lanjut.

Faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan di Gresik adalah tingginya harga kebutuhan pokok, yang menjadi alasan paling dominan bagi 21,7% responden. Keluhan tentang harga pangan adalah masalah klasik yang kerap dihadapi oleh masyarakat, terutama di wilayah dengan proporsi rumah tangga berpendapatan rendah atau yang bergantung pada pekerjaan informal. Dalam teori *public welfare economics*, stabilitas harga pangan adalah aspek dasar yang wajib dijaga pemerintah, karena

fluktuasi harga yang tidak terkendali dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat secara langsung. Ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa meskipun berbagai kebijakan seperti operasi pasar telah dijalankan, namun intervensi pemerintah belum mampu meredam tekanan harga secara merata, terutama di daerah-daerah dengan tingkat ketergantungan yang tinggi terhadap bahan pangan.

Alasan kedua yang signifikan adalah bantuan pemerintah yang dianggap tidak adil dan tidak merata, yang disampaikan oleh 19,8% responden. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksetaraan dalam distribusi bantuan sosial yang diterima oleh masyarakat. Banyak responden yang merasa bahwa bantuan tidak sampai kepada mereka yang paling membutuhkan, atau bantuan lebih banyak menguntungkan kelompok tertentu yang lebih dekat dengan aparat pemerintah. Menurut teori social justice yang dikembangkan oleh Frederickson, ketidaksetaraan dalam distribusi bantuan sosial dapat merusak persepsi terhadap institusi pemerintah. Dalam konteks ini, kebijakan distribusi bantuan sosial perlu diperbaiki agar lebih adil dan tepat sasaran, serta memperhatikan kelompok rentan di masyarakat.

Faktor ketidakpuasan berikutnya adalah maraknya tindakan korupsi dan penegakan hukum yang tidak adil, yang menjadi alasan ketidakpuasan bagi 13,6% responden. Meskipun masalah ini tidak secara langsung terkait dengan program 100 hari, persepsi tentang korupsi dan ketidakadilan dalam penegakan hukum sangat mempengaruhi persepsi publik terhadap pemerintah secara keseluruhan. Persepsi seperti ini mencerminkan adanya *legitimacy deficit*, yaitu kondisi di mana masyarakat mulai meragukan kemampuan pemerintah untuk menegakkan nilai-nilai dasar negara seperti transparansi, kejujuran, dan keadilan. Oleh karena itu, penegakan hukum yang adil dan pemberantasan korupsi harus menjadi fokus utama dalam kebijakan pemerintahan.

Selanjutnya, sebanyak 12,9% responden mengeluhkan kurangnya lapangan kerja dan meningkatnya pengangguran. Meskipun 100 hari adalah periode yang sangat singkat untuk menciptakan perubahan yang signifikan di sektor tenaga kerja, masyarakat tetap mengharapkan adanya penciptaan lapangan kerja yang lebih banyak, terutama di sektor industri dan UMKM. Kurangnya kesempatan kerja dianggap sebagai salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pemerintahan, karena lapangan kerja yang terbuka adalah kunci utama untuk meningkatkan kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat. Dalam hal ini, meskipun sektor industri berkembang di Gresik,

tantangan utama adalah menciptakan peluang yang merata bagi semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di sektor informal.

Ketidakpuasan juga banyak disebabkan oleh kualitas pelayanan publik yang dianggap belum optimal, yang dilaporkan oleh 11,1% responden. Keluhan ini mencakup berbagai aspek layanan, mulai dari kesehatan, administrasi kependudukan, hingga layanan publik lainnya. Dalam teori *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2000), kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur berdasarkan output administratif, tetapi juga dari pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa perbaikan dalam layanan publik, masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang dirasakan di lapangan. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan di semua sektor untuk memenuhi ekspektasi publik.

Selain itu, infrastruktur yang belum merata menjadi alasan ketidakpuasan bagi 7,9% responden. Ketimpangan pembangunan infrastruktur, terutama di daerah pinggiran atau pedesaan, menciptakan ketidakadilan spasial. Masyarakat di wilayah tersebut merasakan keterlambatan dalam pembangunan jalan, saluran irigasi, dan fasilitas umum lainnya. Ketimpangan ini memperburuk kesenjangan antara wilayah yang lebih maju dan wilayah yang tertinggal, serta meningkatkan persepsi ketidakadilan di kalangan masyarakat. Pemerintah perlu memastikan bahwa pembangunan infrastruktur tidak hanya terfokus pada pusat kota, tetapi juga merata ke seluruh wilayah.

Sebagian responden, sebanyak 5,0%, merasa bahwa kebijakan pemerintah periode baru belum dirasakan secara nyata. Hal ini mencerminkan tingginya harapan masyarakat terhadap pemerintahan baru yang terpilih. Mereka mengharapkan perubahan yang cepat, sementara banyak program transformasional memerlukan waktu lebih lama dari 100 hari untuk dapat diimplementasikan secara efektif. Fenomena ini dikenal dengan istilah *honeymoon effect pressure*, yaitu tekanan publik yang tinggi terhadap pemerintahan baru untuk memberikan hasil yang cepat dan nyata.

Selain itu, beberapa responden (2,1%) menilai bahwa kebijakan pemerintah kurang berpihak kepada rakyat kecil, terutama kelompok masyarakat yang berada di sektor informal dan berpendapatan rendah. Masyarakat ini merasakan bahwa kebijakan lebih banyak berfokus pada program makro dan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan mikro warga kelas bawah, seperti pekerja harian, petani kecil, dan ibu rumah

tangga. Kesenjangan dalam perhatian kebijakan ini perlu diperbaiki agar kebijakan dapat lebih inklusif dan merata di seluruh lapisan masyarakat.

Secara keseluruhan, alasan-alasan ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa tantangan utama bagi Pemerintah Kabupaten Gresik dalam periode berikutnya melibatkan isu-isu struktural dan fundamental yang perlu segera ditangani, seperti stabilitas harga pangan, keadilan distribusi bantuan sosial, penegakan hukum yang adil, kesempatan kerja, kualitas pelayanan publik, dan pemerataan infrastruktur. Enam isu ini merupakan *critical governance areas* yang sangat memengaruhi persepsi publik dan harus menjadi fokus utama dalam kebijakan jangka menengah dan panjang. Ketidakpuasan publik bukan sekadar keluhan, tetapi merupakan sinyal penting tentang kebutuhan masyarakat yang belum sepenuhnya terpenuhi dan celah kebijakan yang perlu diperbaiki secara sistematis.

4.3 Penilaian Terhadap Program Prioritas

Penilaian terhadap program prioritas yang dijalankan Pemerintah Kabupaten Gresik dalam 100 hari kerja pertama sangat penting untuk mengevaluasi efektivitas dan dampak kebijakan yang diterapkan di tingkat lokal. Program-program ini dirancang untuk menjawab berbagai kebutuhan mendesak masyarakat, serta sebagai landasan awal bagi pembangunan daerah di masa mendatang. Melalui survei yang dilakukan pada periode tersebut, tingkat kepuasan publik terhadap program-program prioritas ini memberikan gambaran mengenai sejauh mana upaya pemerintah dalam memenuhi ekspektasi masyarakat dan bagaimana masyarakat merasakan dampak langsung dari kebijakan yang telah dijalankan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap sebagian besar program prioritas yang dilaksanakan cukup tinggi, dengan rentang kepuasan antara 65,4% hingga 81,6%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat mengapresiasi upaya pemerintah dalam melaksanakan program-program yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar mereka, meskipun masih terdapat perbedaan dalam tingkat kepuasan terhadap tiap program. Variasi tingkat kepuasan ini mengindikasikan bahwa meskipun ada keberhasilan yang signifikan, beberapa program memerlukan perhatian lebih lanjut, terutama dalam hal pemerataan, kualitas layanan, dan keterjangkauan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Tabel 4. 9 Tingkat Kepuasan Program Prioritas 100 Hari Kinerja

Program Prioritas	Persentase (%)	Jumlah (n) menjawab Sangat Puas/Puas
Gresik Tuntas (Reformasi Birokrasi)	81,6%	653 responden
Gresik Sehat (Layanan Kesehatan)	80,6%	645 responden
Gresik Cemerlang (Perbaikan Pendidikan)	79,5%	636 responden
Gresik Karya (UMKM)	76,4%	611 responden
Gresik Barokah (Penguatan Karakter Pemuda)	74,3%	595 responden
Pesona Gresik (Pengelolaan Lingkungan)	69,7%	557 responden
Gresik Seger (Pengentasan Kemiskinan)	66,8%	534 responden
Gresik Agropolitan (Pertanian, Perikanan, dan Kelautan)	66,1%	529 responden
Gresik Mapan (Pembangunan Infrastruktur)	65,4%	523 responden

Sumber : Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati & Wakil Bupati Gresik

a. Gresik Tuntas (Reformasi Birokrasi) – 81,6%

Program Gresik Tuntas yang berfokus pada reformasi birokrasi mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi, yaitu 81,6%. Reformasi birokrasi di Kabupaten Gresik mencakup upaya untuk mengurangi prosedur birokrasi yang rumit, mempercepat layanan administrasi, dan meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan publik. Berdasarkan data dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Gresik, reformasi ini telah berhasil mempercepat proses administrasi publik,

seperti penerbitan dokumen penting (KTP, KK, dll), serta mengurangi waktu tunggu masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik. Keberhasilan program ini terlihat jelas dalam sistem *e-government* yang memudahkan warga untuk mengakses layanan secara daring, meskipun masih ada kendala terkait dengan digitalisasi penuh di daerah terpencil.

Namun, tantangan utama yang masih dihadapi adalah pemerataan implementasi reformasi birokrasi di seluruh kecamatan dan desa. Beberapa wilayah masih menghadapi keterbatasan dalam akses teknologi dan pelatihan bagi aparatur desa untuk memanfaatkan sistem digital. Selain itu, meskipun prosedur birokrasi telah dipersingkat, kualitas layanan di beberapa titik masih terhambat oleh keterbatasan jumlah tenaga kerja atau kurangnya kompetensi teknis pegawai. Hal ini perlu diatasi dengan pelatihan berkelanjutan dan peningkatan sarana dan prasarana di wilayah yang lebih terpencil. Dengan demikian, meskipun reformasi birokrasi telah menunjukkan hasil yang signifikan, pemerataan dan penguatan kapasitas pegawai tetap menjadi aspek yang harus diperbaiki.

b. Gresik Sehat (Layanan Kesehatan) – 80,6%

Gresik Sehat, yang berfokus pada peningkatan layanan kesehatan melalui *Universal Health Coverage* (UHC), mendapatkan tingkat kepuasan 80,6%. Program ini memberikan akses layanan kesehatan dasar yang lebih mudah dan terjangkau bagi masyarakat, khususnya bagi kelompok rentan seperti keluarga miskin dan lansia. Menurut data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik, program UHC telah berhasil mendaftarkan lebih dari 90% penduduk Gresik ke dalam BPJS Kesehatan, yang sebelumnya sulit mengakses layanan kesehatan karena kendala biaya. Keberhasilan program ini juga tercermin dari meningkatnya kesadaran kesehatan masyarakat, di mana lebih banyak warga yang melakukan pemeriksaan rutin dan mengakses pengobatan preventif.

Namun, tantangan terbesar dari program Gresik Sehat adalah keterbatasan fasilitas kesehatan di daerah pinggiran dan ketimpangan dalam distribusi tenaga medis. Beberapa puskesmas di wilayah terpencil melaporkan antrean panjang dan kurangnya tenaga medis untuk menangani jumlah pasien yang terus meningkat. Selain itu, meskipun layanan kesehatan dasar telah dijangkau lebih banyak masyarakat, kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan seperti puskesmas masih dipandang kurang memadai dalam beberapa kasus, seperti keterbatasan alat medis dan fasilitas yang lebih modern. Pemerintah Kabupaten Gresik perlu terus meningkatkan pemerataan distribusi fasilitas kesehatan, serta

memperkuat pelatihan tenaga medis agar program UHC dapat memberikan dampak maksimal bagi semua lapisan masyarakat.

c. Gresik Cemerlang (Perbaikan Pendidikan) – 79,5%

Program Gresik Cemerlang, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui rehabilitasi sarana dan prasarana sekolah, mendapatkan tingkat kepuasan 79,5%. Rehabilitasi ini mencakup perbaikan gedung sekolah, penyediaan fasilitas belajar yang lebih baik, serta peningkatan akses pendidikan di daerah yang kurang berkembang. Berdasarkan laporan dari Dinas Pendidikan Gresik, program ini telah memperbaiki lebih dari 50 sekolah di daerah-daerah yang sebelumnya tidak memadai. Peningkatan fasilitas pendidikan telah memberikan dampak positif terhadap kenyamanan belajar siswa dan meningkatkan motivasi mereka dalam mengikuti proses belajar mengajar. Pemerintah daerah juga telah memperkenalkan program sekolah gratis bagi keluarga miskin yang belum bisa mengakses pendidikan dasar dengan mudah.

Namun, meskipun ada perbaikan signifikan pada fasilitas sekolah, pemerataan dalam distribusi anggaran dan perbaikan antar-sekolah menjadi masalah yang belum terselesaikan sepenuhnya. Sebagian sekolah yang berada di daerah perkotaan mungkin merasakan dampak positif dari program ini lebih besar, sementara sekolah-sekolah di daerah terpencil masih menghadapi kurangnya fasilitas dan keterbatasan sumber daya. Oleh karena itu, program ini perlu ditinjau ulang agar perbaikan infrastruktur dan akses pendidikan dapat merata di seluruh wilayah Gresik, terutama di daerah pedesaan dan pelosok.

d. Gresik Karya (UMKM) – 76,4%

Program Gresik Karya, yang mendukung pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), memperoleh tingkat kepuasan 76,4%. Program ini memberikan pelatihan keterampilan, bantuan modal, serta pendampingan usaha kepada pelaku UMKM di Gresik. Menurut data dari Dinas Koperasi dan UMKM Gresik, lebih dari 500 pelaku usaha lokal telah mendapatkan akses pembiayaan dari pemerintah daerah, yang membantu mereka dalam mengembangkan usaha kecil mereka. Program ini juga meningkatkan akses pasar bagi produk lokal Gresik, dengan menyediakan *platform* digital untuk UMKM agar dapat menjangkau pasar lebih luas.

Namun, tantangan terbesar yang dihadapi adalah akses modal dan pasar yang terbatas bagi sebagian UMKM. Beberapa pelaku usaha melaporkan kesulitan dalam mengakses pembiayaan tambahan yang lebih besar, sementara yang lain mengalami kesulitan dalam memasarkan produk mereka di luar Gresik. Oleh karena itu, program ini perlu diperkuat dengan peningkatan jaringan pasar dan lebih banyak akses pembiayaan untuk mendukung keberlanjutan UMKM, yang merupakan salah satu sektor utama perekonomian lokal.

e. Gresik Barokah (Penguatan Karakter Pemuda) – 74,3%

Program Gresik Barokah, yang berfokus pada penguatan karakter pemuda, memperoleh tingkat kepuasan 74,3%. Program ini bertujuan untuk meningkatkan pendidikan karakter dan keterampilan sosial pemuda melalui kegiatan yang melibatkan mereka dalam kegiatan sosial dan kemasyarakatan. Program ini juga mencakup pelatihan kepemimpinan, yang memberikan pemuda keterampilan untuk berkontribusi pada pembangunan sosial dan budaya. Data dari Dinas Pemuda dan Olahraga Gresik menunjukkan bahwa lebih dari 300 pemuda telah terlibat dalam berbagai program pelatihan dan pengembangan diri yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Namun, meskipun program ini diterima dengan baik oleh banyak pemuda, tantangan terbesar adalah jangkauan program yang masih terbatas pada wilayah-wilayah tertentu saja. Sebagian besar pemuda di daerah pinggiran atau desa-desa terpencil melaporkan kesulitan dalam mengakses program ini, yang menyebabkan ketidakmerataan dalam partisipasi pemuda. Oleh karena itu, program ini perlu diperluas dengan lebih banyak kegiatan terjangkau dan aksesibilitas yang lebih baik bagi seluruh pemuda di Gresik.

f. Pesona Gresik (Pengelolaan Lingkungan) – 69,7%

Program Pesona Gresik, yang berfokus pada pengelolaan lingkungan dan kebersihan kota, memperoleh tingkat kepuasan 69,7%. Program ini mencakup upaya peningkatan kesadaran lingkungan, pengelolaan sampah, serta penanaman pohon di berbagai titik kota Gresik. Berdasarkan data dari Dinas Lingkungan Hidup Gresik, program ini telah berhasil mengurangi volume sampah di beberapa kawasan dengan mengedukasi masyarakat tentang pentingnya pengelolaan sampah berbasis masyarakat. Selain itu, program penanaman pohon juga direspon positif oleh masyarakat yang menyambut baik upaya pemerintah untuk menjaga keindahan kota.

Namun, tantangan yang dihadapi program ini adalah kurangnya fasilitas pengelolaan sampah di beberapa wilayah pinggiran Gresik. Masyarakat di daerah tersebut melaporkan kesulitan dalam mengakses layanan pengelolaan sampah yang efisien, dan seringkali sampah menumpuk di tempat-tempat tertentu. Oleh karena itu, pengelolaan sampah yang lebih terintegrasi dan merata di seluruh kabupaten harus menjadi prioritas bagi pemerintah daerah ke depan, untuk memastikan kebersihan dan keberlanjutan lingkungan yang lebih baik bagi seluruh Masyarakat

4.3.1 Rekomendasi Penyempurnaan program Prioritas

Hasil survei terhadap 800 responden menunjukkan bahwa pemerataan program dalam 100 hari pertama Pemerintah Kabupaten Gresik telah berjalan cukup baik dengan skor rata-rata 3,15. Namun, temuan ini juga memperlihatkan adanya sejumlah aspek yang perlu diperkuat untuk memastikan program prioritas benar-benar dirasakan seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok rentan dan masyarakat di wilayah terpencil. Pemerataan yang dimaksud tidak hanya terkait dengan distribusi fisik program, tetapi juga akses informasi, keadilan penerima manfaat, dan kesetaraan layanan antara desa dan kota.

Indikator pemerataan akses mendapatkan skor 3,18, menandakan bahwa sebagian masyarakat masih menghadapi hambatan dalam menjangkau layanan prioritas. Pemerataan informasi program yang memperoleh skor 3,12 juga mengindikasikan perlunya peningkatan distribusi informasi secara lebih merata di seluruh wilayah. Selain itu, aspek keadilan seleksi penerima manfaat yang hanya mencapai skor 3,10 memperlihatkan masih adanya persepsi ketidakadilan di tengah masyarakat, sehingga transparansi dalam proses seleksi perlu diperkuat.

Berkaitan dengan isu-isu tersebut, terdapat sejumlah isu strategis yang perlu menjadi fokus penyempurnaan kebijakan. Pertama, pemerataan program dan akses layanan harus menjadi prioritas, mengingat ketimpangan infrastruktur serta keterbatasan fasilitas komunikasi di wilayah pedesaan masih membatasi partisipasi masyarakat untuk menerima manfaat program. Kedua, ketidakmerataan distribusi bantuan sosial yang dikeluhkan 19,8% responden perlu ditangani melalui pembenahan mekanisme pendataan dan verifikasi penerima bantuan yang lebih transparan dan akurat.

Ketiga, kecepatan tindak lanjut keluhan masyarakat dengan skor 3,04 menunjukkan perlunya sistem respons yang lebih efektif, termasuk penguatan kanal aduan resmi dan peningkatan koordinasi antar instansi. Keempat, transparansi dalam penentuan penerima

manfaat program perlu diperjelas melalui kriteria seleksi yang terbuka, mudah dipahami, dan disosialisasikan secara merata ke masyarakat.

Kelima, efektivitas dan efisiensi pelaksanaan program yang mendapat skor 3,12 menunjukkan perlunya optimalisasi penggunaan sumber daya, termasuk perbaikan koordinasi lintas instansi, pengurangan hambatan administratif, dan pemanfaatan teknologi dalam monitoring program. Keenam, kesenjangan infrastruktur, terutama di perdesaan, masih menjadi faktor yang memperlebar ketimpangan antarwilayah. Meskipun program Gresik Mapan memperoleh tingkat kepuasan 65,4%, ketidakmerataan pembangunan antara kawasan perkotaan dan pinggiran menjadi catatan penting.

Selanjutnya, hasil survei pada program prioritas memperlihatkan adanya gap antara harapan dan realitas yang dirasakan masyarakat. Program Gresik Tuntas menunjukkan gap 8,4%, Gresik Sehat 4,4%, Gresik Cemerlang 5,5%, Gresik Karya 3,6%, Gresik Barokah 5,7%, dan Pesona Gresik 5,3%. Sementara itu, gap terbesar terlihat pada Gresik Seger sebesar 18,2%, diikuti Gresik Agropolitan dengan 13,9%, dan Gresik Mapan dengan gap terbesar 19,6%. Besarnya gap ini menunjukkan bahwa ekspektasi masyarakat terhadap layanan dasar, terutama terkait kemiskinan, pertanian, dan infrastruktur, masih jauh dari realisasi yang dirasakan.

Temuan ini memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas layanan, percepatan distribusi bantuan sosial, pemerataan pembangunan infrastruktur, dan penguatan dukungan terhadap UMKM, petani, serta kelompok rentan harus menjadi prioritas dalam penyempurnaan rekomendasi kebijakan ke depan. Selain itu, penguatan komunikasi publik juga sangat diperlukan mengingat masih banyak masyarakat, terutama di daerah terpencil, yang belum menerima informasi program secara optimal.

Berdasarkan seluruh temuan di atas, berikut rekomendasi strategis untuk penyempurnaan:

a. Penguatan Pemerataan Akses

- Fokus prioritas pada desa dan wilayah tertinggal.
- Penyediaan layanan *mobile service* untuk area sulit dijangkau.
- Optimalisasi digitalisasi layanan publik.

b. Reformulasi Mekanisme Bantuan Sosial

- Pendataan berbasis NIK terintegrasi.
- Skema verifikasi dan validasi terbuka.
- Audit berkala distribusi bantuan.

- c. Peningkatan Responsivitas Pemerintah
 - Penguatan kanal aduan terpadu 24/7.
 - SLA (*Service Level Agreement*) untuk kecepatan respons.
 - Dashboard monitoring pengaduan antar OPD.
- d. Transparansi Penerima Manfaat
 - Publikasi kriteria seleksi yang jelas.
 - Penyajian data penerima manfaat secara periodik.
 - Mekanisme sanggahan publik.
- e. Optimalisasi Sumber Daya
 - Pengurangan proses birokrasi yang berbelit.
 - Penguatan koordinasi antarinstansi.
 - Pemanfaatan teknologi untuk efisiensi anggaran.
- f. Akselerasi Pembangunan Infrastruktur Desa
 - Prioritas pada jalan, sanitasi, dan irigasi.
 - Sistem pemetaan infrastruktur berbasis kebutuhan realis.
 - Pelibatan masyarakat dalam perencanaan desa.
- g. Penguatan Komunikasi Publik
 - Memperluas jangkauan sosialisasi melalui berbagai platform.
 - Menunjuk duta program di tiap kecamatan.
 - Kolaborasi dengan tokoh agama, tokoh pemuda, dan komunitas lokal.

Kajian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Gresik telah melakukan banyak langkah positif dalam 100 hari kerja pertama. Namun, masih terdapat kebutuhan besar untuk peningkatan pemerataan, transparansi, responsivitas, dan efektivitas agar seluruh lapisan masyarakat merasakan manfaat secara adil, terutama kelompok rentan dan masyarakat di wilayah terpencil. Penyempurnaan rekomendasi ini diharapkan menjadi dasar bagi pemerintah untuk merumuskan kebijakan yang lebih inklusif, relevan, dan berdampak nyata bagi seluruh warga Gresik.

4.3.2 Tingkat Harapan dan Realitas Program 100 Hari Kerja

Guna mengukur gap antara harapan masyarakat terhadap program-program pemerintah dengan realitas yang mereka rasakan, kita dapat merujuk pada teori *Expectation Confirmation Theory* (ECT) yang dikemukakan oleh Oliver (1980), yang

sering digunakan dalam analisis kepuasan publik. Menurut ECT, kepuasan pelanggan (atau masyarakat, dalam konteks ini) terjadi ketika harapan awal mereka terhadap sebuah layanan atau program terpenuhi atau terlampaui. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul ketika perbedaan antara harapan dan realitas sangat besar, yang dikenal sebagai *perceived performance gap*. Oleh karena itu, analisis gap antara harapan dan realitas ini mengadopsi pendekatan teori ECT, dengan langkah-langkah berikut:

- a. Harapan (*Expectations*): Merujuk pada persepsi awal masyarakat terhadap program pemerintah sebelum implementasi, yang dipengaruhi oleh janji kampanye, komunikasi pemerintah, dan informasi yang diterima masyarakat.
- b. Realitas (*Perceived Performance*): Merujuk pada pengalaman langsung masyarakat setelah program dijalankan, yang mencakup hasil nyata yang mereka rasakan dalam kehidupan sehari-hari.
- c. Gap: Perbedaan antara harapan dan realitas, yang jika terlalu besar, berpotensi menyebabkan ketidakpuasan dan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Sebagai bagian dari pengukuran ini, model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1985) juga sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangibles* (*tangible factors*), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggap terhadap kebutuhan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dalam konteks program pemerintah, SERVQUAL ini bisa digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang dirasakan masyarakat terhadap berbagai program yang telah dijalankan

Tabel 4. 10 Tingkat Harapan dan Realitas Program Prioritas 100 Hari Kinerja

Program Prioritas	Harapan (%)	Realitas (%)	Gap (%)	Penjelasan Gap
Gresik Tuntas (Reformasi Birokrasi)	90%	81,6%	8,4%	Masyarakat mengharapkan peningkatan efisiensi birokrasi yang lebih cepat dan lebih transparan. Namun, meskipun sudah ada perbaikan, masih terdapat beberapa proses administratif yang memerlukan waktu lebih lama, terutama di daerah terpencil.

Program Prioritas	Harapan (%)	Realitas (%)	Gap (%)	Penjelasan Gap
Gresik Sehat (Layanan Kesehatan)	85%	80,6%	4,4%	Harapan masyarakat adalah akses yang lebih cepat dan murah untuk layanan kesehatan. Realitas menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan, meskipun beberapa daerah masih mengalami antrean panjang dan keterbatasan fasilitas kesehatan.
Gresik Cemerlang (Perbaikan Pendidikan)	85%	79,5%	5,5%	Harapan tinggi terkait perbaikan fasilitas pendidikan yang merata di seluruh wilayah. Meskipun program ini berhasil di banyak sekolah, ada ketimpangan dalam pemerataan perbaikan di daerah pedesaan.
Gresik Karya (UMKM)	80%	76,4%	3,6%	Masyarakat berharap UMKM mendapatkan lebih banyak bantuan modal dan akses pasar. Realitas menunjukkan dukungan yang cukup baik, tetapi akses ke pasar dan pembiayaan masih terbatas bagi beberapa UMKM.
Gresik Barokah (Penguatan Karakter Pemuda)	80%	74,3%	5,7%	Harapan masyarakat adalah pengembangan karakter dan keterampilan pemuda yang luas. Namun, program ini lebih terfokus pada pemuda di kota dan masih terbatas di beberapa daerah pedesaan.
Pesona Gresik (Pengelolaan Lingkungan)	75%	69,7%	5,3%	Masyarakat menginginkan kebersihan kota yang lebih baik dan pengelolaan sampah yang efektif. Program ini memberikan dampak positif, tetapi

Program Prioritas	Harapan (%)	Realitas (%)	Gap (%)	Penjelasan Gap
				masih ada masalah dengan infrastruktur pengelolaan sampah di daerah pinggiran.
Gresik Seger (Pengentasan Kemiskinan)	85%	66,8%	18,2%	Harapan masyarakat terhadap pengentasan kemiskinan sangat tinggi. Meskipun program memberikan bantuan sosial, masalah distribusi yang tidak merata dan keterlambatan bantuan mengurangi dampak yang diinginkan program ini.
Gresik Agropolitan (Pertanian, Perikanan, dan Kelautan)	80%	66,1%	13,9%	Harapan terhadap pengembangan pertanian dan perikanan sangat tinggi, terutama untuk masalah harga pupuk dan alat pertanian. Namun, realitas menunjukkan adanya keterbatasan dalam distribusi bantuan yang merata dan pengendalian harga yang masih belum optimal.
Gresik Mapan (Pembangunan Infrastruktur)	85%	65,4%	19,6%	Harapan akan pembangunan infrastruktur yang merata sangat tinggi. Meski ada kemajuan, distribusi pembangunan infrastruktur yang belum merata, terutama di daerah pinggiran, menjadi sumber ketidakpuasan.

Sumber : Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati & Wakil Bupati Gresik

Penilaian terhadap program prioritas yang dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Gresik dalam 100 hari kerja pertama merupakan langkah penting dalam mengukur efektivitas kinerja pemerintahan daerah. Program-program ini dirancang untuk menjawab berbagai tantangan dan kebutuhan mendesak masyarakat, sekaligus

menjadi landasan untuk pembangunan daerah yang lebih baik di masa mendatang. Survei yang dilakukan selama periode tersebut tidak hanya mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap program-program ini, tetapi juga memberikan gambaran yang lebih luas tentang kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas yang mereka rasakan. Kesenjangan ini menjadi indikator penting dalam mengidentifikasi area yang masih perlu perbaikan dalam implementasi program-program tersebut.

Menurut *Expectation Confirmation Theory* (ECT) yang dikembangkan oleh Oliver (1980), kepuasan pelanggan atau dalam hal ini, kepuasan masyarakat terjadi ketika harapan mereka terhadap suatu program atau layanan dapat terpenuhi atau terlampaui. Sebaliknya, ketidakpuasan terjadi ketika harapan yang ada tidak sesuai dengan persepsi terhadap realitas yang dirasakan setelah implementasi program tersebut. ECT menjelaskan bahwa kesenjangan yang ada antara harapan awal dan realitas yang diterima akan menghasilkan *perceived performance gap*, yang pada gilirannya mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1985), yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: *tangibles* (aspek fisik layanan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggap terhadap kebutuhan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dalam konteks program-program Pemerintah Kabupaten Gresik, gap antara harapan masyarakat dan realitas yang dirasakan dapat diukur melalui dua aspek utama, yaitu kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah dan tingkat kepuasan yang tercipta setelah program dijalankan.

Gap dalam Program Gresik Tuntas (Reformasi Birokrasi)

Program Gresik Tuntas, yang berfokus pada reformasi birokrasi, mendapatkan tingkat kepuasan 81,6% dari masyarakat. Harapan masyarakat terhadap reformasi birokrasi ini sangat tinggi, dengan ekspektasi bahwa pemerintah dapat mempercepat proses administratif dan mengurangi birokrasi yang rumit. Sebelum implementasi program ini, banyak masyarakat yang menginginkan sistem yang lebih transparan dan efisien dalam pelayanan publik. Harapan tersebut tercermin dari tingkat kepuasan yang tinggi, namun masih terdapat gap yang cukup signifikan antara harapan dan realitas. Masyarakat mengharapkan proses administratif dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih cepat, terutama dalam hal penerbitan dokumen-dokumen penting seperti KTP,

KK, dan izin usaha, sementara realitasnya masih ada proses yang memerlukan waktu lebih lama di beberapa wilayah, terutama di kecamatan dan desa yang memiliki sumber daya manusia terbatas dan kurangnya sarana teknologi. Berdasarkan data dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Gresik, meskipun telah ada perbaikan dalam penggunaan sistem e-government, masih ada ketimpangan digitalisasi di beberapa wilayah yang menyebabkan masyarakat di daerah terpencil harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan administrasi.

Untuk mengatasi gap ini, diperlukan perbaikan infrastruktur teknologi di seluruh kecamatan dan desa serta pelatihan lebih lanjut bagi aparat desa untuk memaksimalkan penggunaan sistem digital. Selain itu, pemantauan berkala terhadap proses pelayanan yang diterima masyarakat juga perlu dilakukan untuk memastikan bahwa pemerataan reformasi birokrasi dapat terlaksana dengan baik di seluruh wilayah Kabupaten Gresik. Dengan demikian, meskipun program ini sudah menunjukkan hasil yang signifikan, kesenjangan antara harapan untuk proses cepat dan transparansi dengan realitas yang masih terbatas di beberapa daerah menunjukkan bahwa upaya peningkatan harus terus dilakukan.

Gap dalam Program Gresik Sehat (Layanan Kesehatan)

Program Gresik Sehat dengan fokus pada akses layanan kesehatan melalui *Universal Health Coverage* (UHC) mendapatkan tingkat kepuasan 80,6%. Masyarakat Gresik mengharapkan akses kesehatan yang lebih murah dan lebih mudah, khususnya bagi kelompok rentan seperti keluarga miskin, lansia, dan penyandang disabilitas. Sebelum pelaksanaan UHC, banyak masyarakat yang menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan karena biaya yang tinggi dan jangkauan fasilitas yang terbatas. Dengan adanya UHC, harapan masyarakat untuk mendapatkan akses kesehatan yang lebih terjangkau tercapai, meskipun terdapat gap yang cukup besar antara harapan dan realitas yang dirasakan. Keterbatasan fasilitas kesehatan, terutama di daerah terpencil, dan antrean panjang di puskesmas serta rumah sakit masih menjadi masalah yang belum dapat diselesaikan sepenuhnya. Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik, meskipun cakupan BPJS telah meningkat, fasilitas kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas di daerah tertentu masih menghadapi keterbatasan tenaga medis dan peralatan medis yang memadai.

Kesenjangan ini menunjukkan bahwa meskipun program ini berhasil menyediakan akses kesehatan kepada lebih banyak masyarakat, perbaikan kualitas fasilitas dan penambahan tenaga medis di daerah yang kekurangan menjadi hal yang harus segera diatasi. Pemerintah daerah juga perlu memastikan bahwa distribusi fasilitas kesehatan merata di seluruh Kabupaten Gresik, terutama di daerah yang lebih terpencil dan sulit dijangkau. Integrasi lebih lanjut antara pelayanan kesehatan dasar dan jaringan rumah sakit akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap program Gresik Sehat ini.

Gap dalam Program Gresik Cemerlang (Perbaikan Pendidikan)

Program Gresik Cemerlang, yang bertujuan untuk memperbaiki fasilitas pendidikan melalui rehabilitasi sarana dan prasarana sekolah, memperoleh tingkat kepuasan 79,5%. Harapan masyarakat terkait program ini sangat tinggi, dengan ekspektasi untuk mendapatkan fasilitas pendidikan yang lebih baik, terutama di sekolah-sekolah di daerah pinggiran dan pedesaan. Sebelum program ini dijalankan, banyak sekolah yang memiliki fasilitas minim dan kondisi bangunan yang tidak memadai untuk menunjang kegiatan belajar mengajar. Harapan terhadap perbaikan fasilitas tercapai, tetapi terdapat gap dalam hal pemerataan fasilitas yang diperbaiki. Program ini berhasil di sekolah-sekolah perkotaan, namun sekolah-sekolah di daerah yang lebih terpencil masih belum merasakan perubahan yang signifikan dalam hal perbaikan fasilitas dan akses pendidikan yang setara.

Gap ini menunjukkan bahwa meskipun program ini sangat efektif di beberapa sekolah, terutama yang berada di pusat kota, perbaikan di daerah pedesaan dan pinggiran belum sepenuhnya merata seperti di Kecamatan Tambak dan Sangkapura. Diperlukan anggaran yang lebih besar dan pemerataan distribusi sumber daya untuk memastikan bahwa semua sekolah, tanpa terkecuali, mendapatkan perhatian yang sama dalam program perbaikan fasilitas pendidikan ini.

Gap dalam Program Gresik Karya (UMKM)

Program Gresik Karya, yang bertujuan untuk memberdayakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), memperoleh tingkat kepuasan 76,4%. Harapan masyarakat terhadap program ini sangat tinggi, mengingat potensi UMKM sebagai pendorong utama perekonomian daerah. Program ini memberikan pelatihan

keterampilan, modal usaha, dan akses pasar bagi pelaku UMKM, namun gap antara harapan dan kenyataan cukup besar. Harapan masyarakat adalah bahwa UMKM dapat berkembang lebih pesat dan akses ke pasar lebih luas, tetapi dalam kenyataannya, beberapa UMKM masih menghadapi kendala akses pasar dan kurangnya permodalan untuk ekspansi usaha. Program ini belum sepenuhnya menjangkau UMKM yang lebih kecil yang masih kesulitan mendapatkan akses ke pembiayaan yang memadai.

Untuk mengatasi gap ini, pemerintah daerah perlu memperkuat program pembiayaan mikro yang lebih terjangkau, memperluas akses pasar, dan menyediakan pendampingan lebih intensif bagi pelaku UMKM di Gresik. Sinergi dengan sektor swasta juga diperlukan untuk menciptakan platform distribusi yang dapat membantu UMKM menjangkau lebih banyak konsumen.

Gap antara harapan masyarakat dan realitas yang dirasakan menunjukkan bahwa meskipun banyak program prioritas yang diterima positif oleh masyarakat, masih ada tantangan besar dalam pemerataan implementasi program, kualitas layanan, dan aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Gresik harus fokus pada pengurangan kesenjangan ini dengan meningkatkan distribusi sumber daya secara lebih adil, memperkuat infrastruktur di daerah yang lebih terpencil, dan memastikan bahwa setiap program dapat memberikan dampak maksimal bagi seluruh warga, terlepas dari lokasi mereka. Dengan mengadopsi teori *Expectation Confirmation Theory* (ECT) dan *SERVQUAL*, pemerintah dapat lebih memahami harapan masyarakat dan memperbaiki gap yang ada untuk mencapai kepuasan publik yang lebih tinggi.

4.4 Persepsi terhadap Tata Kelola Pemerintahan

Persepsi masyarakat terhadap tata kelola pemerintahan Kabupaten Gresik dalam 100 hari pertama kepemimpinan Bupati dan Wakil Bupati dapat dianalisis melalui kacamata teori *Good Governance*. Kerangka *Good Governance* yang dirumuskan oleh UNDP menekankan sejumlah prinsip utama, antara lain responsivitas, transparansi, partisipasi publik, efektivitas dan efisiensi, serta pemerataan keadilan dalam pelaksanaan program. Prinsip-prinsip ini memberikan dasar yang kuat untuk mengevaluasi bagaimana praktik pemerintahan berjalan dan seberapa besar dampaknya terhadap kehidupan masyarakat sehari-hari.

Survei yang dilakukan terhadap 800 responden yang tersebar di seluruh kecamatan di Kabupaten Gresik memberikan gambaran kuantitatif mengenai sejauh mana prinsip-prinsip *Good Governance* ini dirasakan oleh warga dalam praktik pemerintahan. Hasil survei menunjukkan bahwa 78,5% masyarakat merasa puas atau cukup puas dengan kinerja 100 hari pemerintah daerah, sementara 13,4% responden menyatakan tidak puas, dan 8,1% memilih tidak tahu atau tidak menjawab. Angka ini mencerminkan sejauh mana masyarakat menilai pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* oleh pemerintah Kabupaten Gresik. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan ini menggambarkan bahwa mayoritas masyarakat mengapresiasi upaya pemerintah dalam menjalankan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, meskipun masih ada segmen masyarakat yang merasa belum sepenuhnya puas dengan responsivitas, pemerataan layanan, dan efektivitas program-program yang dijalankan. Penilaian ini menjadi titik awal yang penting untuk membaca bagaimana masyarakat melihat tata kelola pemerintahan di Kabupaten Gresik dari perspektif *Good Governance* dan apa saja area yang perlu perbaikan di masa mendatang.

4.4.1 Aspek Responsivitas

Responsivitas merupakan salah satu aspek fundamental dalam kerangka *Good Governance*, yang mengukur seberapa cepat dan tepat pemerintah merespons kebutuhan, keluhan, serta aspirasi masyarakat. Dalam konteks ini, responsivitas menggambarkan kemampuan pemerintah untuk memberikan solusi yang relevan dan efektif terhadap masalah-masalah mendesak yang dihadapi oleh warga. Konsep ini sangat penting untuk memastikan keberhasilan pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam kerangka *Good Governance* yang dirumuskan oleh *United Nations Development Programme* (UNDP), responsivitas bukan hanya soal kecepatan dalam bertindak, tetapi juga relevansi tindakan yang diambil serta keterlibatan masyarakat dalam setiap kebijakan yang diterapkan. Oleh karena itu, responsivitas menjadi salah satu indikator utama untuk menilai kualitas pemerintahan yang baik.

Dalam 100 hari pertama kepemimpinan Bupati dan Wakil Bupati Gresik, responsivitas pemerintah tercermin melalui pelaksanaan berbagai program prioritas yang langsung menyentuh kehidupan masyarakat. Program-program seperti Gresik Sehat, Gresik Tuntas, Gresik Mapan, dan Gresik Seger, yang masing-masing berfokus pada peningkatan layanan kesehatan, reformasi birokrasi, pembangunan infrastruktur, dan pengentasan kemiskinan, menjadi cermin dari usaha pemerintah dalam merespons

kebutuhan mendesak warga. Hasil survei terhadap 800 responden yang tersebar di seluruh kecamatan di Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap responsivitas pemerintah cukup tinggi, dengan 78,5% responden merasa puas terhadap kinerja pemerintahan dalam 100 hari pertama. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa bahwa pemerintah Gresik telah menunjukkan respons yang nyata terhadap berbagai isu yang ada. Meskipun angka kepuasan ini cukup tinggi, masih ada 13,4% responden yang merasa kurang puas, menunjukkan adanya sektor-sektor tertentu yang masih perlu mendapat perhatian lebih, seperti pemerataan distribusi bantuan, penegakan hukum yang lebih tegas, serta pengendalian harga kebutuhan pokok.

Secara umum, hasil survei menggambarkan bahwa program-program yang dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Gresik mendapat respons positif dari masyarakat. Program-program seperti Gresik Sehat, yang memberikan akses layanan kesehatan, serta Gresik Tuntas, yang berfokus pada reformasi birokrasi, terlihat berhasil menjangkau banyak lapisan masyarakat. Begitu pula dengan program Gresik Mapan yang berfokus pada pembangunan infrastruktur. Meskipun demikian, masih ada beberapa tantangan yang perlu dihadapi. Salah satunya adalah pemerataan distribusi manfaat program-program tersebut, terutama di daerah-daerah yang lebih terpencil. Kecepatan dalam penanganan keluhan juga menjadi salah satu area yang memerlukan perhatian lebih. Sebagai contoh, meskipun pemerintah sudah cukup responsif dalam menangani masalah keluhan masyarakat, namun masih ada beberapa sektor yang membutuhkan tindak lanjut yang lebih cepat dan efisien. Oleh karena itu, untuk memastikan responsivitas pemerintah dapat lebih optimal di seluruh wilayah, perlu adanya upaya untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi dalam penanganan keluhan masyarakat serta pemerataan distribusi bantuan.

Dalam upaya mengukur responsivitas secara lebih sistematis, instrumen survei berbasis Skala *Likert* 1-4 digunakan untuk menilai persepsi publik terhadap berbagai aspek program-program prioritas yang dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Gresik. Skala *Likert* ini terdiri dari empat kategori, yaitu 1 untuk "Tidak responsif", 2 untuk "Kurang responsif", 3 untuk "Cukup responsif", dan 4 untuk "Sangat responsif". Survei ini dilakukan kepada 800 responden yang tersebar secara proporsional di 18 kecamatan Kabupaten Gresik. Hasilnya menunjukkan bahwa masyarakat menilai secara keseluruhan bahwa responsivitas pemerintah cukup baik, dengan skor rata-rata untuk responsivitas pemerintah sebesar 3,16, yang masuk dalam kategori "Cukup responsif". Hal ini mencerminkan bahwa pemerintah Kabupaten Gresik secara umum telah mampu merespons dengan baik

kebutuhan dan keluhan masyarakat, meskipun ada ruang untuk peningkatan dalam beberapa area, terutama dalam hal kecepatan penanganan keluhan dan kemudahan akses terhadap layanan baru

Tabel 4. 11 Skor Likert Tingkat Responsivitas Pemerintah

Indikator Responsivitas	Definisi Operasional	Skor Rata-Rata (1–4)	Interpretasi
Kecepatan merespons kebutuhan dasar	Seberapa cepat pemerintah menghadirkan solusi untuk kebutuhan mendesak warga (kesehatan, pelayanan birokrasi, dan sosial)	3,22	Cukup responsif menuju sangat responsif
Relevansi program dengan permasalahan publik	Kesesuaian kebijakan/program 100 hari dengan masalah yang benar-benar dialami warga	3,18	Cukup responsif
Kemudahan akses terhadap layanan baru	Kemudahan yang dirasakan warga untuk mengakses manfaat program (Gresik Sehat dan Gresik Tuntas)	3,10	Cukup responsif
Kecepatan tindak lanjut keluhan	Persepsi warga terkait penanganan pengaduan, laporan, dan keluhan masyarakat	3,04	Cukup responsif (perlu peningkatan)
Kepuasan umum terhadap respons pemerintah	Kepuasan keseluruhan terhadap cara pemerintah menanggapi kebutuhan masyarakat	3,28	Responsif
Rata-rata keseluruhan	Tingkat responsivitas pemerintah secara umum	3,16	Cukup responsif

Sumber : Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati & Wakil Bupati Gresik

Responsivitas merupakan salah satu pilar pokok *good governance* yang menggambarkan sejauh mana pemerintah mampu merespons kebutuhan, aspirasi, dan

keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan relevan. Dalam penelitian ini, tingkat responsivitas Pemerintah Kabupaten Gresik pada 100 hari pertama diukur menggunakan skala *Likert* 1–4, dengan kategori 1 = tidak responsif, 2 = kurang responsif, 3 = cukup responsif, dan 4 = sangat responsif. Instrumen diberikan kepada 800 responden yang tersebar di seluruh kecamatan, sehingga hasilnya dapat merepresentasikan persepsi publik secara luas.

Kecepatan pemerintah dalam merespons kebutuhan dasar masyarakat mendapatkan skor rata-rata 3,22, yang masuk dalam kategori "Cukup responsif menuju sangat responsif". Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah sudah menunjukkan upaya yang signifikan dalam merespons kebutuhan mendesak warga, seperti masalah kesehatan, pelayanan birokrasi, dan sosial, masih terdapat ruang untuk peningkatan. Masyarakat menilai bahwa kecepatan respons terhadap kebutuhan dasar sudah berada pada tingkat yang memadai, namun ada harapan agar pemerintah dapat lebih cepat dalam memberikan solusi untuk isu-isu mendesak, terutama yang berkaitan dengan kesehatan dan bantuan sosial. Meskipun ada kemajuan, peningkatan lebih lanjut dalam kecepatan penanganan masih dianggap perlu agar masalah yang dihadapi masyarakat bisa diselesaikan lebih efisien dan lebih cepat.

Berdasarkan hasil survei, relevansi program-program yang dijalankan pemerintah terhadap masalah yang dihadapi masyarakat mendapatkan skor rata-rata 3,18, yang masuk dalam kategori "Cukup responsif". Angka ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat menilai bahwa program-program yang diterapkan dalam 100 hari pertama kepemimpinan Bupati dan Wakil Bupati Gresik cukup relevan dengan permasalahan yang dihadapi. Program-program seperti Gresik Sehat, Gresik Tuntas, dan Gresik Mapan sudah cukup tepat dalam menanggapi isu-isu yang ada, seperti kesehatan, reformasi birokrasi, dan pembangunan infrastruktur. Namun, masih ada beberapa masalah yang lebih kompleks yang belum sepenuhnya teratasi, dan ada ruang untuk penajaman kebijakan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun program-program tersebut sudah berhasil menjawab sebagian besar masalah, ada beberapa aspek yang bisa lebih ditingkatkan relevansinya.

Skor rata-rata untuk kemudahan akses terhadap layanan baru adalah 3,10, yang juga termasuk dalam kategori "Cukup responsif". Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa bahwa mereka dapat mengakses program-program baru, seperti Gresik Sehat dan Gresik Tuntas, dengan tingkat kemudahan yang memadai. Meskipun masyarakat merasa

cukup puas dengan kemudahan akses, ada kemungkinan bahwa di beberapa wilayah tertentu, terutama daerah yang lebih terpencil, akses tersebut masih terbatas. Beberapa responden mungkin merasa ada hambatan dalam mengakses layanan, baik itu karena jarak, kurangnya informasi, atau infrastruktur yang belum memadai. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus berupaya memastikan bahwa akses terhadap layanan baru dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat dengan lebih merata, sehingga manfaat dari program-program tersebut bisa dirasakan secara maksimal oleh semua warga.

Indikator yang mengukur kecepatan tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat mendapatkan skor rata-rata 3,04, yang berada dalam kategori "Cukup responsif (perlu peningkatan)". Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah sudah melakukan usaha dalam menanggapi keluhan dan pengaduan masyarakat, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kecepatan tindak lanjutnya. Beberapa responden merasa bahwa keluhan mereka terkadang membutuhkan waktu lebih lama untuk mendapatkan solusi yang memadai. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun ada usaha nyata dari pemerintah untuk merespons keluhan masyarakat, masih ada tantangan dalam mempercepat proses tindak lanjut agar masalah yang dihadapi warga dapat segera ditangani. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan dalam sistem penanganan keluhan agar respons terhadap masalah yang disampaikan oleh masyarakat bisa lebih cepat dan lebih efisien.

Skor rata-rata kepuasan umum terhadap respons pemerintah adalah 3,28, yang masuk dalam kategori "Responsif". Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas dengan cara pemerintah menanggapi berbagai kebutuhan dan masalah yang mereka hadapi. Program-program yang dijalankan pemerintah dianggap telah berhasil memberikan solusi yang cukup baik, dan masyarakat merasa bahwa respons yang diberikan cukup memadai. Meskipun ada beberapa area yang masih perlu perbaikan, secara keseluruhan, pemerintah Kabupaten Gresik berhasil memenuhi harapan masyarakat dalam hal responsivitas. Kepuasan ini mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah untuk merespons dan menyelesaikan masalah yang ada, namun masih ada kebutuhan untuk meningkatkan kualitas respons di beberapa sektor agar kepuasan masyarakat dapat terus meningkat.

Secara keseluruhan, skor rata-rata responsivitas pemerintah Kabupaten Gresik dalam survei ini adalah 3,16, yang juga masuk dalam kategori "Cukup responsif". Ini mencerminkan bahwa pemerintah sudah cukup baik dalam merespons berbagai masalah yang dihadapi oleh masyarakat, namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Masyarakat secara umum merasa bahwa pemerintah sudah cukup responsif dalam menangani kebutuhan dasar, relevansi program, kemudahan akses terhadap layanan baru, dan tindak lanjut terhadap keluhan, tetapi masih ada area-area yang membutuhkan perhatian lebih. Oleh karena itu, meskipun ada pencapaian yang signifikan, pemerintah Kabupaten Gresik perlu terus berupaya meningkatkan kecepatan dan efektivitas dalam memberikan layanan dan solusi untuk meningkatkan kualitas responsivitasnya ke depannya

4.4.2 Aspek Transparansi

Transparansi merupakan salah satu prinsip fundamental dalam *good governance* yang menekankan keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan informasi mengenai kebijakan, program, proses pengambilan keputusan, serta penggunaan sumber daya publik. Pemerintah yang transparan memungkinkan masyarakat memahami apa yang sedang dilakukan, mengapa kebijakan tertentu diambil, siapa yang menjadi sasaran program, serta bagaimana realisasi dan manfaatnya dibagikan. Dalam konteks 100 hari pertama Pemerintah Kabupaten Gresik, aspek transparansi sangat penting karena keberhasilan program prioritas sangat bergantung pada sejauh mana masyarakat memahami informasi terkait tujuan, mekanisme akses, dan hasil yang dicapai.

Hasil survei yang melibatkan 800 responden dari seluruh kecamatan menunjukkan bahwa tingkat transparansi pemerintah dinilai cukup baik. Hal ini terlihat dari tingginya tingkat pengetahuan masyarakat terhadap program-program prioritas, rendahnya persentase responden yang menjawab “tidak tahu/tidak menjawab”, serta tingginya skor penilaian *Likert* terhadap aspek keterbukaan informasi.

Transparansi merupakan fondasi utama dalam tata kelola pemerintahan yang baik artinya, pemerintah harus terbuka tentang kebijakan, program, proses pengambilan keputusan, hingga penggunaan anggaran publik. Di masa 100 hari pertama Pemkab Gresik dengan Program Nawakarsa, aspek ini jadi krusial agar masyarakat benar-benar paham: “apa sih yang dikerjakan?”, “kenapa program ini dibuat?”, “siapa yang bisa menikmati?”, dan “bagaimana cara mendapatkannya?”.

Berdasarkan data survei terhadap masyarakat Gresik, tingkat transparansi dinilai cukup baik. Banyak warga menyatakan bahwa mereka mengetahui program-program prioritas yang dijalankan: mulai dari bidang kesehatan lewat Gresik Sehati, pembangunan infrastruktur lewat Gresik Mapan, pengentasan kemiskinan lewat Gresik Seger, hingga

sektor pendidikan, ekonomi, dan sosial lewat program-program lain di Nawakarsa. Hal ini menunjukkan bahwa informasi program berhasil tersampaikan secara luas — bukan cuma pengumuman sekilas, tapi warga memahami tujuan dan sasaran program tersebut.

Untuk mengukur tingkat transparansi secara sistematis, digunakan instrumen Skala Likert 1–4 dengan kategori 1 = tidak transparan, 2 = kurang transparan, 3 = cukup transparan, dan 4 = sangat transparan. Penilaian ini menggambarkan intensitas persepsi publik terhadap keterbukaan pemerintah.

Tabel 4. 12 Skor Likert Tingkat Transparansi Pemerintah

Indikator Responsivitas	Definisi Operasional	Skor Rata-Rata (1–4)	Interpretasi
1. Keterbukaan informasi program	Kejelasan pemerintah dalam menyampaikan tujuan, sasaran, dan manfaat program 100 hari	3,21	Cukup transparan
2. Kemudahan memperoleh informasi	Akses masyarakat terhadap informasi melalui desa, media sosial, website, dan kanal komunikasi public	3,17	Cukup transparan
3. Kejelasan prosedur dan mekanisme layanan	Seberapa jelas alur layanan yang dipahami masyarakat	3,12	Cukup transparan (perlu peningkatan)
4. Keterbukaan dalam penentuan penerima manfaat	Kejelasan kriteria dan proses seleksi untuk bantuan sosial dan program prioritas	3,05	Cukup transparan, tetapi menjadi titik paling lemah
5. Akuntabilitas informasi publik	Persepsi masyarakat terhadap kejujuran, kesesuaian informasi,	3,19	Cukup transparan

Indikator Responsivitas	Definisi Operasional	Skor Rata-Rata (1–4)	Interpretasi
	dan keterbukaan hasil program		
Rata-rata keseluruhan	Tingkat transparansi pemerintah secara umum	3,15	Cukup transparan

Sumber : Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati & Wakil Bupati Gresik

Keterbukaan informasi terhadap masyarakat mendapat skor rata-rata 3,21 dari skala 1–4, yang dapat diartikan “cukup transparan”. Artinya, sebagian besar warga merasa bahwa pemerintah cukup jelas dalam menyampaikan tujuan, sasaran, dan manfaat dari program-program Nawakarsa. Program-program seperti Gresik Sehati (layanan kesehatan integratif), Gresik Mapan (pembangunan infrastruktur), Gresik Seger (kesejahteraan sosial), dan program prioritas lain umumnya sudah diinformasikan secara terbuka—siapa sasaran penerima, apa manfaatnya, dan bagaimana masyarakat dapat memanfaatkannya. Hal ini menunjukkan bahwa Pemkab Gresik telah mengupayakan komunikasi publik yang baik sehingga masyarakat mengetahui secara umum arah kebijakan dan program.

Kemudahan memperoleh informasi juga mendapat skor cukup 3,17 — yang menunjukkan bahwa saluran komunikasi seperti perangkat desa, media sosial pemerintah, *website*, atau kanal publik lainnya cukup dapat diakses warga. Masyarakat merasa relatif mudah memperoleh informasi tentang program 100-hari tersebut. Ini penting karena tanpa akses informasi yang mudah, transparansi tidak hanya soal “apa yang diinformasikan,” tetapi juga “apakah masyarakat bisa mengakses informasi tersebut.” Skor ini menunjukkan bahwa di banyak wilayah, upaya komunikasi sudah berjalan, meskipun kemungkinan di beberapa wilayah terutama daerah terpencil akses bisa lebih terbatas.

Namun, ketika menyangkut kejelasan prosedur dan mekanisme layanan misalnya bagaimana alur pelayanan untuk Gresik Sehati, distribusi bantuan dari Gresik Seger, atau pelaksanaan program di sektor infrastruktur Gresik Mapan skor rata-rata adalah 3,12. Ini masih di kategori “cukup transparan,” tapi menunjukkan bahwa sebagian responden merasa bahwa prosedur administratif, persyaratan, atau mekanisme layanan bisa dibuat lebih jelas lagi. Artinya, meskipun ada informasi dasar tentang program, detail teknis

seperti langkah pendaftaran, syarat penerima, atau bagaimana mendapatkan layanan kadang masih membingungkan atau kurang tersosialisasikan secara merata.

Aspek paling lemah dalam transparansi menurut survei adalah “keterbukaan dalam penentuan penerima manfaat,” yang hanya mendapat skor 3,05. Meski kategorinya masih “cukup transparan,” ini menjadi sinyal bahwa proses seleksi penerima misalnya siapa yang mendapatkan bantuan sosial lewat Gresik Seger, atau siapa yang berhak menerima insentif tertentu — masih dirasakan kurang jelas oleh sebagian warga. Kurangnya kejelasan ini berisiko menimbulkan persepsi ketidakadilan atau ketidakpastian di masyarakat, terutama jika informasi tentang kriteria, prosedur seleksi, dan hasil seleksinya tidak disampaikan dengan transparan dan mudah diakses publik.

Aspek “akuntabilitas informasi publik” — yaitu persepsi warga terhadap kejujuran, kesesuaian informasi, dan keterbukaan hasil program — memiliki skor 3,19, menunjukkan bahwa masyarakat umumnya merasa bahwa pemerintahan cukup jujur dan konsisten dalam melaporkan hasil serta perkembangan program-program prioritas. Informasi tentang apa yang dijanjikan dan apa yang direalisasikan dianggap cukup sesuai, sehingga tingkat kepercayaan publik terhadap penyampaian program relatif baik.

Secara keseluruhan, skor rata-rata transparansi pemerintah Gresik dalam survei ini adalah 3,15 — kategori “cukup transparan.” Artinya, pada umumnya masyarakat menilai bahwa Pemkab Gresik sudah cukup terbuka dalam menyampaikan informasi mengenai program 100 hari: mereka mengetahui keberadaan program, memahami manfaatnya, dan merasakan bahwa ada alur informasi yang berjalan melalui perangkat desa, kanal resmi, atau media sosial. Ini menunjukkan bahwa aspek transparansi sudah mendapat perhatian dari pemerintah, dan hasilnya cukup diterima masyarakat.

Namun, hasil ini juga menunjukkan bahwa ada ruang perbaikan. Terutama dari sisi kejelasan prosedur layanan serta keterbukaan dalam pemilihan penerima manfaat dua aspek yang paling rentan menimbulkan persepsi kurang adil jika tidak dikelola dengan baik. Untuk memperkuat transparansi ke level “sangat transparan,” Pemkab Gresik perlu memperjelas dan mensosialisasikan mekanisme layanan, kriteria penerima manfaat, serta hasil seleksi, dan memastikan informasi tersebut bisa diakses dengan mudah oleh seluruh warga, termasuk di wilayah terluar.

Dengan demikian, aspek transparansi dalam pemerintahan Kabupaten Gresik pada 100 hari pertama dapat dinilai cukup baik, namun masih memerlukan penguatan di beberapa indikator strategis. Pemerintah perlu meningkatkan kualitas penyampaian

informasi, memperluas kanal komunikasi formal, dan memperjelas kriteria program, terutama terkait bantuan sosial dan seleksi penerima manfaat. Jika upaya ini dilakukan, tingkat transparansi dapat meningkat menuju kategori “sangat transparan” dan memperkuat tata kelola pemerintahan secara keseluruhan sesuai dengan prinsip *good governance*.

4.4.3 Aspek Partisipasi Publik

Partisipasi publik merupakan elemen kunci dalam prinsip *Good Governance* yang mengedepankan keterlibatan masyarakat dalam setiap tahapan pemerintahan, dari perencanaan hingga evaluasi program. Pemerintah yang partisipatif memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan umpan balik, sehingga kebijakan yang diambil lebih tepat sasaran dan memiliki legitimasi sosial yang kuat. Dalam konteks 100 hari pertama Pemerintah Kabupaten Gresik, partisipasi publik sangat relevan karena banyak program prioritas yang menasar langsung pada tingkat desa, komunitas, dan kelompok sosial-keagamaan berbasis masyarakat.

Hasil survei terhadap 800 responden yang tersebar di seluruh Kecamatan Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa partisipasi publik dalam pemerintahan Kabupaten Gresik dinilai cukup baik. Partisipasi tidak hanya dilihat dari keterlibatan formal dalam musyawarah atau kegiatan desa, tetapi juga melalui keterlibatan tidak langsung seperti dukungan komunitas, penyampaian aspirasi melalui perangkat desa, serta kolaborasi sosial dalam pelaksanaan program-program prioritas seperti Gresik Mapan (pembangunan infrastruktur), Gresik Sehati (layanan kesehatan), dan Gresik Seger (pengentasan kemiskinan). Banyak responden mengungkapkan bahwa mereka mengetahui program-program tersebut melalui perangkat desa, tokoh masyarakat, organisasi keagamaan, hingga jejaring RT/RW, yang menunjukkan bahwa partisipasi komunitas berfungsi efektif sebagai saluran informasi dan kontrol sosial.

Untuk mengukur intensitas partisipasi secara lebih sistematis, digunakan Skala Likert 1–4, dengan kategori 1 = tidak berpartisipasi, 2 = partisipasi rendah, 3 = cukup berpartisipasi, dan 4 = sangat berpartisipasi.

Tabel 4. 13 Skor Likert Tingkat Partisipasi Publik

Indikator Responsivitas	Definisi Operasional	Skor Rata-Rata (1–4)	Interpretasi
Keterlibatan masyarakat dalam	Tingkat pengetahuan publik terhadap program 100 hari	3,24	Cukup berpartisipasi

Indikator Responsivitas	Definisi Operasional	Skor Rata-Rata (1–4)	Interpretasi
mengetahui dan memahami program			
Pelibatan komunitas dalam pelaksanaan program	Peran RT/RW, BPD, LPM, dan Karang Taruna dalam implementasi program	3,18	Cukup berpartisipasi
Penyampaian aspirasi dan keluhan oleh masyarakat	Seberapa sering masyarakat menyampaikan masukan atau keluhan melalui desa atau kanal resmi	3,10	Cukup berpartisipasi
Keterlibatan warga dalam pengawasan sosial	Partisipasi dalam memantau keadilan distribusi bantuan dan program prioritas	3,08	Cukup berpartisipasi
Kemauan masyarakat untuk terlibat dalam kegiatan pemerintah	Komitmen warga untuk berkolaborasi dalam kegiatan desa atau layanan publik	3,20	Cukup berpartisipasi
Rata-rata keseluruhan	Tingkat partisipasi publik secara umum	3,16	Cukup berpartisipasi

Sumber : Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati & Wakil Bupati Gresik

Secara keseluruhan, skor partisipasi publik berada pada angka 3,16, yang termasuk dalam kategori “cukup berpartisipasi”. Skor tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Gresik tidak hanya mengetahui keberadaan program, tetapi juga terlibat secara aktif dalam lingkup komunitas desa. Tingginya nilai pada indikator pengetahuan program (3,24) menandakan bahwa saluran komunikasi berbasis desa, lembaga keagamaan, dan tokoh masyarakat berperan kuat dalam menyebarkan informasi. Hal ini mencerminkan pola partisipasi struktural yang berjalan baik di tingkat akar rumput.

Secara keseluruhan, skor partisipasi publik di Kabupaten Gresik berada pada angka 3,16, yang masuk dalam kategori cukup berpartisipasi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya mengetahui keberadaan program, tetapi juga terlibat aktif dalam lingkup komunitas desa. Indikator pengetahuan program (3,24) menunjukkan bahwa

saluran komunikasi berbasis desa, lembaga keagamaan, dan tokoh masyarakat memiliki peran penting dalam menyebarkan informasi tentang program-program yang dijalankan oleh pemerintah. Dengan demikian, pola partisipasi struktural yang berjalan baik di tingkat akar rumput memperkuat implementasi program-program pemerintah.

Pelibatan komunitas dalam pelaksanaan program menunjukkan skor 3,18, yang berarti banyak program yang melibatkan aktor lokal, seperti BPD, RT, RW, LPM, dan Karang Taruna. Sebagai contoh, dalam program Gresik Karya (UMKM), selain memberikan manfaat langsung berupa pelatihan keterampilan dan bantuan usaha, juga melibatkan struktur komunitas dalam pendataan dan verifikasi penerima manfaat. Begitu pula pada program Gresik Cemerlang (perbaikan pendidikan), masyarakat terlibat dalam identifikasi sekolah-sekolah yang membutuhkan prioritas perbaikan serta memberi informasi kepada perangkat desa terkait kondisi sosial-ekonomi warga.

Namun, pada indikator penyampaian aspirasi dan keluhan (skor 3,10) serta pengawasan sosial (skor 3,08), masih terdapat ruang untuk peningkatan. Meskipun masyarakat merasa tahu program dan mendapatkan manfaatnya, saluran formal untuk mengajukan masukan atau keluhan belum sepenuhnya optimal. Keluhan masyarakat banyak disalurkan secara informal melalui perangkat desa, namun tidak selalu terhubung pada mekanisme tindak lanjut yang terstruktur. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperkuat kanal pengaduan resmi untuk memastikan suara masyarakat dapat didengar dengan lebih baik dan diproses dengan lebih terstruktur.

Dengan demikian, tingkat partisipasi publik dalam 100 hari pertama pemerintahan dapat dinilai cukup baik. Masyarakat terlibat dalam bentuk pengetahuan, dukungan, kolaborasi dengan perangkat desa, serta pengawasan informal. Namun, efektivitas partisipasi publik ke depan sangat bergantung pada kemampuan pemerintah memperkuat sistem pengaduan, membuka ruang konsultasi publik yang lebih luas, dan memastikan bahwa suara masyarakat menjadi bagian dari proses pengambilan keputusan. Apabila perbaikan di aspek-aspek tersebut dilakukan, tingkat partisipasi publik berpotensi naik menuju kategori “sangat berpartisipasi”, sesuai prinsip *good governance* yang ideal.

4.4.4 Aspek Efektifitas dan Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi merupakan dua prinsip penting dalam *good governance* yang menilai kemampuan pemerintah dalam mencapai tujuan kebijakan dengan penggunaan sumber daya yang optimal. Efektivitas menekankan pada sejauh mana

program pemerintah mampu mencapai hasil yang sesuai dengan target, sedangkan efisiensi berkaitan dengan kesesuaian antara *output* yang dihasilkan dengan sumber daya, waktu, dan biaya yang digunakan. Dalam konteks 100 hari pertama Pemerintah Kabupaten Gresik, kedua aspek ini sangat penting untuk diukur karena periode awal pemerintahan biasanya menjadi fase pembuktian kapasitas birokrasi dalam menghadirkan hasil cepat (*quick wins*) dan layanan publik yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Hasil survei terhadap 800 responden menunjukkan bahwa program-program prioritas yang diluncurkan dalam 100 hari pertama Pemerintah Kabupaten Gresik dinilai cukup efektif dan efisien. Hal ini tercermin dari tingginya tingkat kepuasan publik terhadap program-program yang memiliki dampak langsung (*direct impact*), seperti program Gresik Mapan (pembangunan infrastruktur), Gresik Seger (pengentasan kemiskinan), Gresik Sehati (layanan kesehatan), dan Gresik Karya (UMKM). Program-program ini dianggap tepat sasaran, dilaksanakan dalam waktu yang relatif cepat, dan memberikan manfaat nyata bagi kelompok-kelompok strategis yang membutuhkan dukungan pemerintah.

Efektivitas paling terlihat pada program Gresik Sehati yang memperoleh dukungan 93,7% dan dianggap sesuai harapan oleh 83,1% responden. Hal ini menunjukkan bahwa program tersebut berhasil menjawab tantangan utama dalam akses kesehatan masyarakat secara cepat. Demikian pula program Gresik Mapan dinilai efektif oleh mayoritas responden dengan tingkat kepuasan 77,3%. Program ini tidak hanya menyentuh kebutuhan dasar tetapi juga menunjukkan kemampuan pemerintah dalam mengeksekusi pembangunan infrastruktur yang sebelumnya tertunda. Program Gresik Karya (pelatihan keterampilan dan bantuan UMKM) juga mencatatkan hasil positif, dengan tingkat kepuasan mencapai 75,2%, yang menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan perekonomian masyarakat melalui pemberdayaan ekonomi berbasis UMKM.

Aspek efisiensi pemerintah juga dapat dinilai melalui persepsi masyarakat terhadap penggunaan sumber daya publik dan kecepatan implementasi program. Mayoritas responden menilai bahwa program-program yang diluncurkan mampu dilaksanakan dalam waktu singkat dan dengan alur birokrasi yang relatif sederhana. Karena periode 100 hari sangat singkat, kemampuan pemerintah menghasilkan capaian awal menjadi indikator kuat efisiensi kinerja birokrasi. Meskipun demikian, beberapa responden menilai bahwa efisiensi program perlu ditingkatkan khususnya dalam hal koordinasi antar-dinas dan pemerataan informasi teknis agar pelaksanaan program tidak mengalami hambatan administratif.

Untuk mengukur efektivitas dan efisiensi secara lebih sistematis, digunakan Skala Likert 1-4, dengan kategori 1 = tidak efektif/efisien, 2 = kurang efektif atau kurang efisien, 3 = cukup efektif/efisien, dan 4 = sangat efektif/efisien.

Tabel 4. 14 Skor Likert Tingkat Efektivitas Pemerintah

Indikator Responsivitas	Definisi Operasional	Skor Rata-Rata (1–4)	Interpretasi
1. Pencapaian tujuan program	Kemampuan program mencapai manfaat sesuai tujuan awal	3,23	Cukup efektif
2. Kecepatan pelaksanaan program	Seberapa cepat program 100 hari dilaksanakan dan dirasakan masyarakat	3,21	Cukup efektif & efisien
3. Ketepatan sasaran penerima manfaat	Keselarasan antara program dan kelompok sasaran	3,17	Cukup efektif
4. Optimalisasi penggunaan sumber daya	Persepsi masyarakat terhadap efisiensi penggunaan anggaran dan tenaga	3,12	Cukup efisien (perlu peningkatan koordinasi)
5. Kemanfaatan hasil terhadap kebutuhan public	Seberapa besar manfaat yang dirasakan masyarakat dari program	3,25	Cukup efektif mendekati sangat efektif
Rata-rata keseluruhan	Tingkat efektivitas & efisiensi pemerintahan	3,20	Cukup efektif & efisien

Sumber : Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati & Wakil Bupati Gresik

Secara keseluruhan, skor efektivitas dan efisiensi berada pada angka 3,20, yang berarti program-program pemerintah dinilai “cukup efektif dan efisien” oleh masyarakat. Ini menunjukkan bahwa pemerintah mampu memanfaatkan periode 100 hari untuk menghadirkan hasil nyata tanpa menimbulkan persepsi pemborosan anggaran atau ketidaktepatan sasaran. Masyarakat melihat bahwa program tepat waktu, tepat manfaat,

dan didampingi oleh kebijakan pendukung yang memperkuat efektivitas implementasi, seperti pendataan berbasis komunitas, keterlibatan perangkat desa, dan koordinasi antarsektor.

Indikator dengan skor tertinggi adalah kemanfaatan hasil (3,25) dan pencapaian tujuan program (3,23). Artinya, masyarakat merasakan dampak langsung dan memandang program yang dijalankan memiliki nilai guna nyata dalam kehidupan sehari-hari. Kecepatan pelaksanaan (3,21) juga menjadi indikator positif karena menunjukkan kemampuan birokrasi bekerja cepat menghadirkan solusi.

Sementara itu, indikator yang perlu diperkuat terletak pada optimalisasi sumber daya (3,12). Meskipun masih berada pada kategori cukup efisien, angka ini menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam koordinasi antar-perangkat daerah, penyederhanaan birokrasi, dan pengurangan hambatan administratif. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pada fase implementasi program lanjutan, pemerintah dapat bekerja dengan lebih hemat sumber daya namun tetap menghasilkan output tinggi.

Dari keseluruhan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas dan efisiensi Pemerintah Kabupaten Gresik pada 100 hari pertama berada pada tingkat yang cukup baik. Keberhasilan ini terutama ditopang oleh program-program prioritas yang memberikan *quick impact* dan dirasakan langsung oleh masyarakat. Namun, keberlanjutan efektivitas dan efisiensi memerlukan peningkatan pada aspek koordinasi internal, digitalisasi layanan, serta pemerataan informasi teknis agar implementasi program ke depan dapat berlangsung lebih optimal dan selaras dengan prinsip *good governance*.

Pemerataan (*equity*) merupakan salah satu prinsip kunci dalam *good governance* yang mengharuskan setiap kebijakan publik baik dalam perencanaan, pelaksanaan, maupun hasil dapat diakses secara adil oleh seluruh kelompok masyarakat tanpa diskriminasi. Pemerataan tidak hanya menyangkut distribusi fisik program, tetapi juga mencakup keadilan dalam kesempatan memperoleh manfaat, keterjangkauan informasi, serta kesetaraan layanan antara wilayah desa maupun perkotaan, kelompok miskin dan non-miskin, serta penerima manfaat yang berada dalam kondisi sosial yang berbeda. Dalam konteks 100 hari pertama Pemerintah Kabupaten Gresik, pemerataan menjadi tolak ukur penting untuk memastikan bahwa program prioritas tidak hanya dirasakan oleh sebagian kelompok, tetapi menyentuh seluruh lapisan masyarakat sesuai kebutuhan masing-masing.

Untuk mengukur pemerataan secara lebih sistematis, digunakan Skala Likert 1–4 dengan kategori 1 = tidak merata, 2 = kurang merata, 3 = cukup merata, dan 4 = sangat merata.

Tabel 4. 15 Skor Likert Tingkat Pemerataan Program

Indikator Responsivitas	Definisi Operasional	Skor Rata-Rata (1–4)	Interpretasi
1. Pemerataan akses terhadap program prioritas	Sejauh mana warga dari berbagai wilayah dapat mengakses program	3,18	Cukup merata
2. Pemerataan informasi program	Keadilan dalam penyebaran informasi antarwilayah/desa	3,12	Cukup merata, perlu perbaikan
3. Pemerataan manfaat bagi kelompok rentan	Kesesuaian manfaat program bagi masyarakat miskin, guru TPQ, pekerja desa, lansia	3,20	Cukup merata
4. Pemerataan distribusi geografis program	Sebaran program di 18 kecamatan	3,15	Cukup merata
5. Persepsi keadilan dalam penentuan penerima	Seberapa adil masyarakat menilai proses seleksi penerima manfaat	3,10	Cukup merata (aspek paling lemah)
Rata-rata keseluruhan	Tingkat pemerataan program	3,15	Cukup merata

Sumber : Hasil Survei 100 Hari Kinerja Bupati & Wakil Bupati Gresik

Pemerataan ini tidak hanya menyangkut distribusi fisik program, tetapi juga mencakup keadilan dalam kesempatan memperoleh manfaat, keterjangkauan informasi, serta kesetaraan layanan antara wilayah desa dan perkotaan, kelompok miskin dan non-miskin, serta penerima manfaat yang berada dalam kondisi sosial yang berbeda. Dalam konteks 100 hari pertama Pemerintah Kabupaten Gresik, pemerataan menjadi tolak ukur penting untuk memastikan bahwa program prioritas tidak hanya dirasakan oleh sebagian

kelompok masyarakat, tetapi dapat menyentuh seluruh lapisan masyarakat sesuai kebutuhan masing-masing.

Dari hasil survei terhadap 800 responden, persepsi masyarakat terhadap pemerataan program pemerintah berada pada kategori cukup baik, meskipun terdapat beberapa aspek yang masih perlu perhatian lebih. Salah satunya adalah pemerataan akses terhadap program prioritas, yang mendapat skor rata-rata 3,18. Skor ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar masyarakat di berbagai wilayah dapat mengakses program ini, masih ada ruang untuk perbaikan dalam memastikan seluruh komunitas, khususnya yang berada di daerah terpencil atau kurang terlayani, mendapatkan akses yang setara. Selanjutnya, pemerataan informasi program yang mendapat skor 3,12 juga dianggap cukup merata, namun perlu ada upaya lebih untuk meningkatkan distribusi informasi di antara wilayah-wilayah yang berbeda. Penyebaran informasi yang tidak merata dapat menyebabkan ketidaktahuan atau keterlambatan dalam partisipasi masyarakat terhadap program-program yang ada.

Pemerataan manfaat bagi kelompok rentan, seperti masyarakat miskin, lansia, dan pekerja desa, mendapat skor 3,20. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat program sudah cukup merata untuk kelompok-kelompok tersebut, namun masih perlu memastikan bahwa kebutuhan spesifik mereka terus diperhatikan. Pemerataan distribusi geografis program, dengan skor 3,15, menunjukkan bahwa program-program tersebut sudah cukup merata di 18 kecamatan Kabupaten Gresik. Namun, perbedaan antara wilayah perkotaan dan pedesaan yang memiliki akses terhadap infrastruktur dan layanan yang berbeda tetap menjadi tantangan yang perlu diatasi. Selain itu, persepsi keadilan dalam penentuan penerima manfaat, yang mendapat skor terendah 3,10, menunjukkan bahwa meskipun proses seleksi penerima manfaat sudah cukup baik, masih ada ketidakpuasan atau persepsi ketidakadilan yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal transparansi dan kejelasan kriteria seleksi.

Secara keseluruhan, dengan skor rata-rata 3,15 untuk tingkat pemerataan program, hasil survei ini menunjukkan bahwa program-program yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Gresik dalam 100 hari pertama sudah cukup merata, namun masih perlu upaya lebih dalam beberapa aspek. Hal ini mencakup peningkatan akses informasi, transparansi dalam seleksi penerima manfaat, serta memperluas jangkauan program ke pedesaan. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus berusaha memastikan

bahwa seluruh lapisan masyarakat, terutama yang rentan dan terpinggirkan, dapat merasakan manfaat dari program yang ada dengan adil dan merata.

4.5 Isu Strategis Berdasarkan Temuan Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap 800 responden di Kabupaten Gresik mengenai kinerja Pemerintah Kabupaten dalam 100 hari pertama masa jabatan Bupati dan Wakil Bupati, sejumlah isu strategis yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut telah teridentifikasi. Isu-isu ini mencerminkan dinamika dalam pemerintahan daerah yang tidak hanya berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi program-program yang telah dilaksanakan, tetapi juga berhubungan erat dengan prinsip-prinsip *good governance*, seperti pemerataan, transparansi, partisipasi publik, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap program-program prioritas, seperti Gresik Sehat (layanan kesehatan), Gresik Tuntas (reformasi birokrasi), dan Gresik Karya (pemberdayaan UMKM), terdapat beberapa area yang menunjukkan ketidakpuasan yang signifikan, yang perlu diperbaiki untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan kebijakan di masa mendatang. Isu-isu tersebut mencakup pemerataan program, distribusi bantuan sosial, kecepatan tindak lanjut keluhan masyarakat, serta peningkatan transparansi dalam penentuan penerima manfaat program. Untuk itu, pemerintah daerah perlu merumuskan kebijakan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, guna memperbaiki persepsi publik dan meningkatkan legitimasi pemerintah.

a. Pemerataan Program dan Akses Layanan

Salah satu isu strategis yang sangat mencolok adalah pemerataan distribusi program dan akses layanan. Meskipun terdapat tingkat kepuasan yang tinggi terhadap program-program prioritas seperti Gresik Sehat dan Gresik Tuntas, hasil survei menunjukkan adanya ketimpangan dalam hal distribusi manfaat program di wilayah-wilayah tertentu. Secara umum, indikator pemerataan akses terhadap program-program prioritas memperoleh skor rata-rata 3,18, sementara pemerataan informasi program mendapat skor 3,12, yang menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar masyarakat di daerah perkotaan atau wilayah yang lebih berkembang dapat mengakses layanan dan informasi, masih terdapat kelompok masyarakat yang kesulitan dalam mengakses manfaat dari program yang telah dilaksanakan. Hal ini terutama berlaku di daerah pedesaan atau wilayah terpinggirkan yang memiliki keterbatasan infrastruktur, fasilitas

komunikasi, dan sumber daya yang memadai. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pemerataan akses dan distribusi manfaat program, pemerintah perlu memperhatikan wilayah-wilayah yang masih tertinggal, dengan memperluas jangkauan program-program ini dan memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat, terutama mereka yang berada di daerah terpencil, dapat mengakses manfaat secara adil. Perlu adanya kebijakan yang mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperluas akses, serta memperkuat infrastruktur dasar yang dapat menjangkau seluruh wilayah.

b. Ketidakmerataan Distribusi Bantuan Sosial

Isu strategis kedua yang muncul dalam hasil survei adalah ketidakpuasan yang terkait dengan ketidakmerataan distribusi bantuan sosial. Sebanyak 19,8% responden mengeluhkan distribusi bantuan sosial yang dianggap tidak adil dan tidak merata. Persepsi ini mencerminkan ketidaksetaraan dalam penyaluran bantuan yang mengarah pada ketidakadilan di antara kelompok masyarakat yang lebih dekat dengan aparatur pemerintahan dan mereka yang berada di wilayah lebih terpencil atau kurang terhubung. **Teori Keadilan Sosial** yang dikemukakan oleh Frederickson (1990) menekankan bahwa distribusi bantuan sosial yang tidak merata dapat merusak persepsi masyarakat terhadap pemerintah dan melemahkan legitimasi kebijakan. Dalam konteks ini, pemerataan distribusi bantuan sosial harus menjadi prioritas utama untuk memastikan bahwa program bantuan sosial benar-benar dapat menjangkau kelompok yang membutuhkan, tanpa terkecuali. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu melakukan evaluasi ulang terhadap mekanisme distribusi bantuan sosial, memperjelas kriteria penerima bantuan, serta memastikan bahwa proses distribusi tersebut lebih transparan dan tepat sasaran. Selain itu, memperkuat sistem pendataan dan verifikasi penerima manfaat juga menjadi langkah penting untuk menghindari ketimpangan dalam penyaluran bantuan.

c. Peningkatan Kecepatan Tindak Lanjut Keluhan Masyarakat

Kecepatan dalam merespons keluhan masyarakat merupakan aspek penting dalam menjaga kepercayaan publik terhadap pemerintah. Meskipun sebagian besar program yang dilaksanakan dinilai berhasil, hasil survei menunjukkan bahwa kecepatan tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat masih menjadi persoalan yang perlu perhatian lebih. Hal ini tercermin dalam skor rata-rata 3,04 pada indikator **kecepatan**

tindak lanjut keluhan yang menunjukkan bahwa meskipun pemerintah telah berusaha merespons keluhan dengan cepat, masih ada kelemahan dalam hal penanganan keluhan yang memerlukan waktu lebih lama untuk mendapatkan solusi yang memadai. Kecepatan dalam merespons keluhan masyarakat berkaitan erat dengan prinsip **responsivitas** dalam *good governance*. Responsivitas yang tinggi menunjukkan bahwa pemerintah dapat mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah dengan cepat, serta memberikan solusi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memperkuat sistem pengaduan resmi yang lebih efisien, meningkatkan koordinasi antar instansi terkait, serta mempercepat tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga memperkuat legitimasi pemerintahan.

d. Peningkatan Transparansi dalam Penentuan Penerima Manfaat Program

Isu transparansi, terutama dalam penentuan penerima manfaat program, juga menjadi salah satu titik perhatian utama yang terungkap dalam hasil survei. Meskipun tingkat transparansi secara keseluruhan dinilai cukup baik, dengan skor rata-rata 3,15, ada kekhawatiran terkait dengan kejelasan proses seleksi penerima manfaat program, yang memperoleh skor 3,05. **Teori Good Governance** menekankan bahwa transparansi adalah elemen dasar dalam menciptakan akuntabilitas pemerintah dan membangun kepercayaan publik. Ketidakjelasan dalam penentuan penerima manfaat program dapat menyebabkan ketidakpuasan dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap proses pemerintahan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan transparansi dalam penentuan penerima manfaat, pemerintah perlu memperjelas kriteria seleksi, memastikan bahwa proses seleksi dapat dipahami oleh masyarakat, serta menyampaikan informasi terkait penerima manfaat dengan cara yang terbuka dan mudah diakses. Dengan demikian, masyarakat akan merasa lebih adil dan yakin bahwa kebijakan pemerintah dijalankan secara transparan dan tanpa adanya diskriminasi.

e. Peningkatan Efektivitas dan Efisiensi Program

Salah satu isu strategis yang perlu diperhatikan adalah efektivitas dan efisiensi pelaksanaan program-program prioritas. Hasil survei menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar program mendapatkan penilaian positif dalam hal pencapaian tujuan dan manfaat yang dirasakan masyarakat, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal optimalisasi penggunaan sumber daya. Skor rata-rata untuk indikator optimalisasi

penggunaan sumber daya hanya mencapai 3,12, yang menunjukkan bahwa meskipun program-program tersebut dilaksanakan dengan relatif efisien, masih terdapat tantangan dalam hal koordinasi antarinstansi dan pemanfaatan anggaran secara maksimal. Pemerintah daerah perlu memperkuat koordinasi antar instansi yang terlibat dalam pelaksanaan program, memperbaiki sistem alokasi anggaran, serta mengurangi hambatan administratif yang dapat memperlambat implementasi program. Selain itu, peningkatan penggunaan teknologi informasi untuk memfasilitasi koordinasi dan monitoring program akan meningkatkan efisiensi pelaksanaan program-program pemerintah.

f. Tantangan Infrastruktur di Wilayah Pedesaan

Infrastruktur menjadi salah satu aspek yang masih menjadi tantangan besar bagi pemerintahan daerah, terutama terkait dengan pemerataan pembangunan infrastruktur antara kawasan perkotaan dan pedesaan. Meskipun program Gresik Mapan yang berfokus pada pembangunan infrastruktur mendapat respons positif dari masyarakat, dengan tingkat kepuasan 65,4%, terdapat perbedaan signifikan antara akses masyarakat di wilayah perkotaan dengan di daerah terpencil. Ketimpangan pembangunan infrastruktur ini menciptakan kesenjangan dalam aksesibilitas dan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, untuk mengatasi kesenjangan ini, pemerintah daerah perlu memperluas dan memprioritaskan pembangunan infrastruktur di daerah-daerah terpencil, seperti pengadaan fasilitas jalan, irigasi, serta sistem sanitasi yang memadai. Dengan meningkatkan kualitas infrastruktur di wilayah pedesaan, pemerataan pembangunan dapat tercapai dan masyarakat di daerah yang sebelumnya terisolasi dapat merasakan manfaat pembangunan yang lebih baik.

g. Penguatan Sosialisasi Program dan Komunikasi Publik

Komunikasi publik yang efektif menjadi salah satu kunci keberhasilan implementasi program pemerintah. Hasil survei menunjukkan bahwa meskipun saluran komunikasi publik telah tersedia, masih terdapat kesenjangan dalam hal penyebaran informasi yang memadai di beberapa wilayah, terutama di daerah terpencil. Masyarakat di beberapa kawasan melaporkan kesulitan dalam mengakses informasi terkait program-program pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperkuat strategi komunikasi publik dengan memanfaatkan berbagai saluran informasi, seperti media sosial, perangkat desa, dan kolaborasi dengan tokoh masyarakat dan organisasi

kemasyarakatan. Penguatan komunikasi publik yang lebih inklusif akan memastikan bahwa informasi terkait program-program pemerintah dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga memperbesar partisipasi masyarakat dalam program-program yang dijalankan.

Demikian analisis terhadap isu strategis yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut berdasarkan temuan hasil survei. Pemerintah Kabupaten Gresik perlu mengatasi isu-isu tersebut dengan merumuskan kebijakan yang lebih inklusif, responsif, dan transparan, serta meningkatkan koordinasi antar instansi untuk mempercepat implementasi program-program prioritas yang lebih merata. Selain itu, penguatan infrastruktur, peningkatan komunikasi publik, serta pemerataan distribusi bantuan sosial menjadi langkah penting untuk memperkuat legitimasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa depan.

4.5.1 Penajaman Isu Strategis Langsung ke OPD

Hasil pemaparan dan diskusi memperlihatkan bahwa berbagai isu strategis yang muncul dari kajian ini perlu ditindaklanjuti secara lebih terarah agar dapat memberikan dampak yang nyata terhadap peningkatan kinerja pembangunan daerah. Oleh karena itu, langkah penting yang perlu diambil adalah memetakan setiap isu strategis langsung kepada OPD yang memiliki kewenangan, sehingga rekomendasi yang disusun tidak berhenti pada tingkat konseptual, tetapi bergerak menuju implementasi yang lebih operasional dan terukur.

Isu mengenai pemerataan layanan dasar dan akses publik perlu diarahkan kepada OPD sektor pelayanan seperti Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, dan Dinas Kominfo, mengingat perbedaan kualitas layanan antarwilayah merupakan salah satu faktor keluhan masyarakat. Selanjutnya, temuan terkait ketidakmerataan penyaluran bantuan sosial menjadi domain penting bagi Dinas Sosial untuk melakukan perbaikan basis data, validasi penerima, serta mekanisme distribusi agar lebih adil dan transparan.

Isu responsivitas pemerintah dalam menangani keluhan masyarakat harus dipetakan kepada perangkat daerah pengelola sistem pengaduan, termasuk Dinas Kominfo dan unit pelayanan di masing-masing OPD. Peningkatan kecepatan dan kualitas tindak lanjut keluhan merupakan salah satu indikator penting dalam membangun kepercayaan publik. Di sisi lain, isu mengenai transparansi kriteria

penerima program menuntut koordinasi yang lebih kuat antara Dinas Sosial, Bappeda, dan OPD teknis lainnya, terutama dalam menyediakan informasi yang terbuka dan mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini turut menentukan persepsi keadilan dalam pelaksanaan program pemerintah.

Untuk isu efektivitas pelaksanaan program, peran Bappeda dan OPD pelaksana menjadi sangat penting, khususnya dalam memastikan bahwa program berjalan sesuai sasaran, tepat waktu, dan sesuai alokasi anggaran. Penguatan koordinasi lintas sektor dan pemanfaatan sistem monitoring yang lebih baik menjadi kebutuhan utama. Isu mengenai kesenjangan infrastruktur, terutama di wilayah perdesaan, perlu diarahkan kepada OPD teknis seperti Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang serta Dinas Cipta Karya. Pemenuhan infrastruktur dasar tetap menjadi faktor kunci dalam mengurangi ketimpangan antarwilayah dan memperkuat akses terhadap pelayanan publik.

Terakhir, isu penguatan sosialisasi program pemerintah mengharuskan Dinas Kominfo serta perangkat kecamatan dan desa untuk meningkatkan strategi komunikasi publik, agar informasi program dapat diterima secara merata dan tidak menimbulkan kesenjangan pemahaman antarwilayah. Dengan pemetaan isu strategis langsung kepada OPD terkait, arah kebijakan menjadi lebih jelas, langkah tindak lanjut lebih mudah dirumuskan, dan efektivitas implementasi program dapat semakin ditingkatkan.

BAB V

PEMBAHASAN TEORITIS

5.1 Kinerja Pemerintah dalam Perspektif *Good Governance*

Penilaian kinerja Pemerintah Kabupaten Gresik dalam 100 hari pertama masa kepemimpinan Bupati dan Wakil Bupati dapat dipahami melalui kerangka teori *Good Governance* yang menekankan lima prinsip utama: responsivitas, transparansi, partisipasi publik, efektivitas dan efisiensi, serta pemerataan (*equity*). Kerangka ini menjadi landasan evaluasi untuk menilai tidak hanya hasil kebijakan yang diterapkan, tetapi juga bagaimana pemerintahan daerah berinteraksi dengan masyarakat, memastikan akses yang merata, membuka ruang partisipasi, dan memberikan respons cepat terhadap kebutuhan publik. Oleh karena itu, temuan survei mengenai persepsi masyarakat terhadap program prioritas selama 100 hari pertama menjadi dasar untuk menilai sejauh mana prinsip-prinsip *Good Governance* tercermin dalam kebijakan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Gresik.

Good Governance adalah sebuah konsep yang menggabungkan berbagai prinsip penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, seperti partisipasi publik, transparansi, responsivitas, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, dan pemerataan. Pemerintah daerah yang mengimplementasikan prinsip-prinsip ini secara efektif akan mampu menjalankan fungsi-fungsinya dengan lebih baik dan memperoleh kepercayaan masyarakat. Berdasarkan hasil survei terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Gresik selama 100 hari pertama masa jabatan Bupati dan Wakil Bupati, dapat dianalisis sejauh mana prinsip-prinsip *Good Governance* ini telah diterapkan dan bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelaksanaannya. Dalam pembahasan ini, kinerja pemerintah Kabupaten Gresik akan dibahas dalam lima dimensi utama: responsivitas, transparansi, partisipasi publik, efektivitas dan efisiensi, serta pemerataan.

a. **Responsivitas: Menangkap Sinyal Kebutuhan Masyarakat**

Responsivitas, sebagai salah satu pilar utama dalam *Good Governance*, mencerminkan kemampuan pemerintah untuk menangkap dan merespons kebutuhan serta keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Menurut UNDP (1997), pemerintahan yang responsif adalah pemerintahan yang dapat mengidentifikasi masalah yang dihadapi masyarakat dan segera memberikan solusi yang relevan.

Berdasarkan hasil survei, responden memberikan penilaian positif terhadap responsivitas Pemerintah Kabupaten Gresik, terutama dalam hal keberhasilan program-

program prioritas seperti Gresik Tuntas (reformasi birokrasi), Gresik Cemerlang (perbaikan pendidikan), dan Gresik Karya (pemberdayaan UMKM). Program-program ini berfokus pada pemecahan masalah yang mendasar bagi masyarakat, seperti perbaikan layanan publik, pemberdayaan ekonomi, dan peningkatan kualitas pendidikan. Sebanyak 78,5% responden menyatakan puas dengan respons pemerintah terhadap kebutuhan mereka, yang mengindikasikan bahwa pemerintah sudah cukup berhasil dalam merespons tantangan yang ada.

Namun, meskipun responsivitas dinilai cukup tinggi, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kecepatan tindak lanjut keluhan. Temuan survei menunjukkan bahwa indikator ini mendapat skor 3,04 (kategori cukup responsif), yang berarti bahwa meskipun pemerintah cukup cepat dalam merespons, ada keluhan dari masyarakat bahwa penanganan keluhan terkadang memerlukan waktu lebih lama. Hal ini mengindikasikan bahwa mekanisme pengaduan dan tindak lanjut keluhan masih memerlukan penguatan untuk memastikan bahwa responsivitas dapat terjaga dalam jangka panjang. Menurut teori *demand-driven governance*, penting bagi pemerintah untuk tidak hanya merespons masalah secara cepat, tetapi juga memastikan keberlanjutan dalam respons tersebut, dengan membangun sistem pengaduan yang lebih terstandar dan terkoordinasi antarinstansi.

b. Transparansi: Keterbukaan dalam Pengelolaan Program

Transparansi adalah prinsip dalam *Good Governance* yang berkaitan dengan keterbukaan informasi mengenai kebijakan, program, dan penggunaan sumber daya publik. Dalam konteks pemerintahan daerah, transparansi tidak hanya berkaitan dengan *availability of information*, tetapi juga *equitable access to information* atau akses yang adil terhadap informasi. Teori *transparency in governance* yang dikemukakan oleh Bovens et al. (2008) menekankan pentingnya keterbukaan informasi untuk membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Gresik merasa cukup puas dengan keterbukaan informasi yang diberikan oleh pemerintah. Program Gresik Tuntas dan Gresik Cemerlang, misalnya, mendapat penilaian yang baik terkait dengan penyampaian tujuan, sasaran, dan manfaat program. Skor rata-rata untuk indikator keterbukaan informasi program mencapai 3,21, yang menunjukkan bahwa sebagian besar

masyarakat merasa bahwa informasi mengenai program-program tersebut telah disampaikan dengan cukup jelas.

Namun, hasil survei juga menunjukkan adanya *information asymmetry* di beberapa wilayah, terutama di daerah terpencil, di mana keterbukaan informasi masih kurang merata. Keterbukaan dalam penentuan penerima manfaat program, seperti dalam program bantuan sosial dan pemberdayaan UMKM, juga mendapat skor yang relatif rendah (3,05). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar masyarakat mendapatkan informasi dasar tentang program-program tersebut, masih ada yang merasa kurang jelas tentang kriteria penerima manfaat atau prosedur seleksi. Teori *social equity* yang dikemukakan oleh Frederickson (1990) menyatakan bahwa transparansi yang tidak merata dapat menurunkan legitimasi pemerintah di mata publik, terutama bagi mereka yang merasa terabaikan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan transparansi, penting bagi pemerintah untuk memperjelas prosedur seleksi dan memperkuat sistem komunikasi publik di semua lapisan masyarakat.

c. Partisipasi Publik: Keterlibatan Masyarakat dalam Pengambilan Keputusan

Partisipasi publik adalah dimensi dalam *Good Governance* yang mengukur sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam proses perumusan, implementasi, dan evaluasi kebijakan. Teori *participatory governance* yang dikemukakan oleh Fung (2006) menyatakan bahwa partisipasi publik yang aktif dapat meningkatkan kualitas kebijakan dan memperkuat legitimasi sosial pemerintah.

Berdasarkan hasil survei, masyarakat Kabupaten Gresik menunjukkan tingkat partisipasi yang cukup tinggi, terutama dalam program-program yang langsung menyentuh kehidupan mereka, seperti Gresik Karya dan Gresik Tuntas. Skor 3,24 untuk indikator pengetahuan masyarakat terhadap program menunjukkan bahwa masyarakat sudah cukup memahami program-program yang dilaksanakan. Selain itu, partisipasi juga tercermin dalam keterlibatan komunitas melalui perangkat desa, tokoh masyarakat, dan organisasi sosial dalam pelaksanaan program-program tersebut. Partisipasi publik yang melibatkan komunitas lokal ini mencerminkan penerapan *collaborative governance*, yang mendekatkan kebijakan pemerintah kepada masyarakat dan memperkuat legitimasi sosial.

Namun, meskipun masyarakat terlibat dalam implementasi program, saluran formal untuk penyampaian aspirasi dan keluhan masih perlu ditingkatkan. Indikator ini memperoleh skor 3,10, yang menunjukkan bahwa meskipun masyarakat merasa terlibat dalam program, mereka masih merasa kesulitan dalam mengakses saluran resmi untuk

menyampaikan keluhan atau aspirasi. Penguatan mekanisme pengaduan yang lebih efisien dan penyediaan ruang lebih luas untuk konsultasi publik akan memperkuat partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan.

d. Efektivitas dan Efisiensi: Pencapaian Tujuan dengan Sumber Daya yang Optimal

Efektivitas dan efisiensi adalah dua prinsip *Good Governance* yang menilai sejauh mana pemerintah dapat mencapai tujuan kebijakan dengan penggunaan sumber daya yang optimal. Efektivitas menilai apakah program pemerintah dapat mencapai tujuan yang ditetapkan, sementara efisiensi menilai sejauh mana penggunaan sumber daya dapat menghasilkan output yang maksimal. *New Public Management Theory* menekankan pentingnya orientasi hasil dalam menilai efektivitas program dan penggunaan sumber daya.

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat menilai program-program yang dilaksanakan dalam 100 hari pertama cukup efektif dan efisien. Program Gresik Mapan (pembangunan infrastruktur) dan Gresik Karya (pemberdayaan UMKM) memperoleh kepuasan yang tinggi, dengan tingkat kepuasan mencapai 77,3% dan 75,2% masing-masing. Skor rata-rata untuk indikator pencapaian tujuan program adalah 3,23, menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa program-program ini berhasil mencapai manfaat yang sesuai dengan tujuan awal. Efektivitas ini tercermin dalam dampak langsung yang dirasakan oleh masyarakat, seperti peningkatan akses jalan, layanan administratif yang lebih cepat, dan peningkatan kualitas kehidupan ekonomi melalui pemberdayaan UMKM.

Namun, meskipun banyak program yang efektif, masih ada tantangan dalam optimalisasi penggunaan sumber daya. Skor 3,12 untuk indikator ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah cukup efisien dalam pelaksanaan program, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal koordinasi antar-dinas dan pengelolaan anggaran. *New Public Management* menyarankan bahwa pengelolaan birokrasi yang efisien dan berorientasi pada hasil akan meningkatkan efektivitas program dan penggunaan sumber daya yang lebih optimal.

e. Pemerataan (Equity): Keadilan dalam Akses dan Distribusi Program

Pemerataan adalah prinsip dalam *Good Governance* yang memastikan bahwa kebijakan publik memberikan manfaat yang adil dan merata kepada seluruh kelompok

masyarakat, tanpa terkecuali. Menurut Frederickson (1990), pemerataan adalah bagian dari *social equity*, yang memastikan bahwa kebijakan pemerintah mengutamakan keadilan sosial, terutama bagi kelompok rentan.

Survei menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pemerataan program-program Pemerintah Kabupaten Gresik berada dalam kategori cukup merata, dengan skor rata-rata 3,15. Program-program seperti Gresik Seger (pengentasan kemiskinan) dan Gresik Mapan (pembangunan infrastruktur) dinilai telah memberikan manfaat yang cukup merata bagi masyarakat, meskipun masih ada perbedaan antara wilayah perkotaan dan pedesaan dalam hal akses terhadap program-program tersebut. Skor 3,18 untuk indikator pemerataan akses terhadap program prioritas menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar masyarakat dapat mengakses program, masih ada kelompok-kelompok yang merasa terabaikan, terutama di wilayah yang lebih terpencil.

Secara keseluruhan, kinerja Pemerintah Kabupaten Gresik dalam 100 hari pertama dapat dikatakan cukup baik dalam perspektif *Good Governance*. Pemerintah telah berhasil merespons kebutuhan dasar masyarakat, memperkenalkan program-program yang relevan, dan mencapai hasil yang dirasakan langsung oleh publik. Namun, ada beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti kecepatan tindak lanjut keluhan, transparansi dalam penentuan penerima manfaat, dan pemerataan distribusi program di wilayah terpencil. Penguatan mekanisme pengaduan, peningkatan koordinasi antarinstansi, serta pemerataan informasi dan akses program akan memperkuat tata kelola pemerintahan di masa mendatang.

5.2 Inovasi Kebijakan dan Dinamika Difusi Program 100 Hari

Analisis terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Gresik selama 100 hari pertama masa kepemimpinan Bupati dan Wakil Bupati dapat dibaca dalam perspektif teori inovasi kebijakan, khususnya melalui teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2003) dan pendekatan *Reinventing Government* yang diperkenalkan oleh Osborne & Gaebler (1992). Teori ini memberikan kerangka untuk menilai bagaimana kebijakan baru diperkenalkan, dikomunikasikan, diadopsi, dan akhirnya dinilai oleh masyarakat. Pendekatan *Reinventing Government* berfokus pada pengembangan birokrasi yang lebih adaptif, efisien, dan berorientasi hasil. Berbeda dengan prinsip *Good Governance*, yang menilai kualitas tata kelola pemerintahan, teori inovasi kebijakan lebih menekankan pada proses transformasi kebijakan dan respons sosial terhadap perubahan yang terjadi, serta

bagaimana pemerintah memanfaatkan kebijakan yang baru untuk memberikan dampak nyata dalam waktu yang relatif singkat.

a. Teori Difusi Inovasi dalam Kebijakan Publik

Dalam konteks difusi inovasi, Rogers (2003) menyatakan bahwa penerimaan inovasi dalam masyarakat melalui lima tahapan utama: pengetahuan (*knowledge*), persuasi (*persuasion*), keputusan (*decision*), implementasi (*implementation*), dan konfirmasi (*confirmation*). Model ini menggambarkan bahwa adopsi kebijakan tidak terjadi secara otomatis, tetapi melibatkan proses sosial dan psikologis yang kompleks baik di tingkat individu maupun kelompok sosial. Dalam hal ini, pengenalan dan adopsi kebijakan di tingkat pemerintah daerah mengikuti pola yang sama, dimulai dengan penyebaran informasi mengenai program, kemudian diikuti dengan penerimaan kebijakan oleh masyarakat, dan akhirnya program tersebut dapat diimplementasikan serta memberikan dampak yang terukur.

Sebagai contoh, dalam konteks Pemerintah Kabupaten Gresik, temuan survei menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat sudah mencapai tahap konfirmasi terhadap berbagai program prioritas yang dijalankan oleh pemerintah, terutama program Gresik Tuntas (reformasi birokrasi) dan Gresik Karya (pemberdayaan UMKM). Program-program ini mendapat dukungan tinggi karena langsung menyentuh kebutuhan dasar masyarakat, seperti peningkatan layanan publik dan pemberdayaan ekonomi lokal. Relevansi program-program ini dengan kebutuhan masyarakat menyebabkan proses pengetahuan dan persuasi berlangsung cepat, yang mengarah pada adopsi kebijakan yang lebih cepat dan meluas. Hal ini menggambarkan bagaimana proses difusi inovasi dalam kebijakan publik bisa terjadi secara efektif ketika kebijakan tersebut relevan dengan kebutuhan nyata masyarakat.

b. Pendekatan *Reinventing Government*: Mengubah Birokrasi Menjadi Lebih Adaptif dan Efisien

Pendekatan *Reinventing Government* yang dikembangkan oleh Osborne & Gaebler (1992) mengusulkan bahwa pemerintah harus bertindak lebih seperti seorang entrepreneur yang mengemudi kebijakan dan tidak hanya sekadar mengayuh birokrasi yang ada. Pemerintah harus menciptakan kebijakan yang lebih adaptif, efisien, dan berorientasi pada hasil, dengan cara memberikan solusi yang cepat dan relevan untuk masalah yang dihadapi masyarakat. Dalam kerangka ini, kebijakan yang diambil harus

dapat mengurangi hambatan birokrasi dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Program Gresik Tuntas yang berfokus pada reformasi birokrasi dan penyederhanaan prosedur administratif adalah contoh yang tepat dari penerapan prinsip ini. Program ini bertujuan untuk mempercepat pelayanan publik dan mengurangi prosedur yang rumit dalam pemerintahan, yang selama ini menjadi keluhan masyarakat. Berdasarkan hasil survei, tingkat kepuasan masyarakat terhadap program Gresik Tuntas mencapai 81,6%, yang menunjukkan bahwa program ini berhasil memperkenalkan inovasi dalam bentuk *entrepreneurial governance*, di mana pemerintah bergerak proaktif untuk menciptakan nilai publik melalui kebijakan yang efisien dan responsif. Hal ini mencerminkan perubahan yang lebih besar dalam birokrasi menuju pemerintahan yang lebih responsif dan berorientasi hasil.

Namun, meskipun program Gresik Tuntas menunjukkan kemajuan, masih terdapat tantangan dalam distribusi manfaat program yang tidak merata, terutama di daerah yang lebih terpencil. Skor 3,12 pada indikator pemerataan distribusi informasi menunjukkan bahwa masih ada celah dalam memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat mendapatkan akses yang setara terhadap kebijakan ini, khususnya di wilayah yang memiliki akses terbatas terhadap teknologi atau sumber daya pemerintah.

c. Adopsi Kebijakan dan Peran Jejaring Sosial dalam Difusi Inovasi

Salah satu aspek penting dalam difusi inovasi adalah bagaimana kebijakan tersebut diterima oleh masyarakat. Dalam teori difusi inovasi oleh Rogers (2003), dijelaskan bahwa adopsi inovasi tidak hanya terjadi melalui saluran formal, tetapi juga melalui *interpersonal diffusion*, yaitu penyebaran informasi melalui hubungan sosial yang dekat. Dalam konteks Pemerintah Kabupaten Gresik, program-program seperti Gresik Karya (pemberdayaan UMKM) dan Gresik Seger (pengentasan kemiskinan) mengandalkan jejaring sosial lokal untuk menyebarkan informasi mengenai kebijakan yang diimplementasikan. Jejaring sosial ini melibatkan RT/RW, tokoh masyarakat, dan lembaga keagamaan, yang berfungsi sebagai amplifier sosial untuk mempercepat difusi kebijakan di tingkat lokal.

Hasil survei menunjukkan bahwa program-program ini memperoleh dukungan tinggi karena strategi difusinya yang melibatkan jejaring sosial lokal. Informasi mengenai program-program tersebut lebih cepat tersebar melalui hubungan sosial di

tingkat desa, dibandingkan hanya mengandalkan media sosial atau kanal resmi pemerintah. Hal ini mempercepat proses adopsi kebijakan oleh masyarakat dan memberikan legitimasi sosial terhadap kebijakan yang diambil. *Interpersonal diffusion* ini memungkinkan program-program yang berbasis komunitas, seperti bantuan UMKM dan perlindungan sosial, memperoleh pengaruh sosial yang lebih besar dan diterima dengan lebih cepat oleh masyarakat.

d. Tantangan dalam Adopsi Kebijakan: *Late Adopters* dan *Selective Receptivity*

Meski banyak masyarakat yang cepat mengadopsi kebijakan pemerintah, teori difusi inovasi juga mengidentifikasi adanya kelompok yang termasuk *late adopters* atau bahkan *laggards* kelompok masyarakat yang membutuhkan waktu lebih lama untuk menerima kebijakan baru. Dalam survei, beberapa responden yang berasal dari daerah terpencil atau dengan akses terbatas terhadap informasi dan teknologi mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pemerataan distribusi program bantuan sosial dan harga kebutuhan pokok. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua kelompok masyarakat merasakan dampak positif dari kebijakan secara merata. Dalam konteks difusi inovasi, kelompok-kelompok ini berfungsi sebagai *selective receptors*, di mana mereka hanya akan menerima kebijakan yang relevan dengan kondisi mereka atau yang dapat memenuhi nilai-nilai sosial mereka.

Persepsi terhadap ketidakmerataan distribusi bantuan dan harga kebutuhan pokok yang masih tinggi menjadi salah satu tantangan utama dalam difusi kebijakan. Kebijakan yang tidak langsung menyentuh kebutuhan kelompok ini, atau komunikasi yang kurang efektif untuk menjangkau mereka, menghambat adopsi kebijakan oleh mereka. *Selective receptivity* ini menunjukkan pentingnya strategi komunikasi yang lebih inklusif dan memastikan bahwa kebijakan tidak hanya diterima oleh mereka yang sudah memiliki akses baik, tetapi juga oleh kelompok-kelompok yang lebih marginal.

e. Kapasitas Birokrasi dan Implementasi Kebijakan

Keberhasilan inovasi kebijakan juga sangat dipengaruhi oleh kapasitas birokrasi dan dukungan politik yang ada. Osborne & Gaebler (1992) menekankan bahwa birokrasi harus mampu beradaptasi dengan perubahan dan mendukung kebijakan baru secara efektif. Di Kabupaten Gresik, meskipun Gresik Tuntas dan Gresik Karya menunjukkan hasil positif, variasi dalam penyebaran informasi dan implementasi program antarwilayah masih menjadi tantangan. Hal ini menunjukkan adanya *organizational*

diffusion gap, yaitu perbedaan antara keberhasilan di tingkat strategis dan tantangan dalam implementasi di tingkat kecamatan dan desa.

Kapasitas birokrasi di tingkat kecamatan dan desa memainkan peran penting dalam kesuksesan program. Oleh karena itu, penting bagi Pemerintah Kabupaten Gresik untuk memperkuat kapasitas administrasi lokal dan memastikan bahwa kebijakan yang diambil dapat diimplementasikan dengan efektif di semua wilayah, termasuk daerah yang lebih terpencil. *Organizational diffusion gap* ini dapat diatasi dengan meningkatkan pelatihan dan sumber daya untuk aparat desa, serta memastikan bahwa kebijakan yang diadopsi sesuai dengan kemampuan lokal dalam melaksanakannya.

f. *Value Creation*: Menciptakan Nilai Publik yang Berkelanjutan

Salah satu konsep penting dalam *Reinventing Government* adalah *value creation*, yaitu kemampuan pemerintah untuk menciptakan nilai publik melalui kebijakan yang efektif dan adil. Program Gresik Karya dan Gresik Seger menciptakan nilai publik dengan memberdayakan masyarakat melalui UMKM dan meningkatkan kesejahteraan sosial bagi kelompok rentan. Namun, penciptaan nilai publik ini harus dilihat dalam konteks keadilan distribusi. Ketidakmerataan dalam distribusi bantuan sosial dan ketimpangan akses di daerah terpencil menunjukkan bahwa penciptaan nilai publik tidak selalu merata. Pemerintah perlu memastikan bahwa kebijakan yang diluncurkan menciptakan keseimbangan antara efisiensi dan keadilan, dengan memperhatikan kebutuhan dan kondisi sosial ekonomi masyarakat.

Secara keseluruhan, penggunaan pendekatan *Reinventing Government* dan teori difusi inovasi dalam menilai kinerja Pemerintah Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa banyak program 100 hari telah berhasil diadopsi dan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Pemerintah telah menunjukkan kemampuan inovatif dalam menghadirkan kebijakan yang cepat, relevan, dan diterima oleh sebagian besar masyarakat. Namun, tantangan utama terletak pada pemerataan distribusi manfaat dan peningkatan kapasitas birokrasi untuk mendukung implementasi kebijakan. Dengan mengoptimalkan strategi difusi informasi dan memperkuat kapasitas birokrasi, Pemerintah Kabupaten Gresik dapat memastikan bahwa inovasi kebijakan tidak hanya berhasil pada fase awal, tetapi juga berkelanjutan dan memberikan manfaat yang adil bagi seluruh lapisan masyarakat

5.3 Tata Kelola Pelayanan Publik dalam Kerangka Regulasi Nasional

Analisis kinerja Pemerintah Kabupaten Gresik selama 100 hari pertama masa jabatan Bupati dan Wakil Bupati perlu ditempatkan dalam kerangka regulatif nasional mengenai pelayanan publik. Kerangka regulatif ini menjadi dasar normatif yang mengatur hak, kewajiban, serta standar minimal yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah dalam menyelenggarakan layanan kepada masyarakat. Dalam konteks Indonesia, kerangka regulatif ini berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, serta berbagai regulasi teknis dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB). Regulasi-regulasi ini menggarisbawahi bahwa pelayanan publik harus dijalankan secara transparan, efektif, efisien, akuntabel, dan non-diskriminatif. Oleh karena itu, pembacaan terhadap program-program prioritas 100 hari Pemerintah Kabupaten Gresik perlu memperhatikan sejauh mana praktik pelayanan publik yang dilakukan telah memenuhi ketentuan normatif tersebut.

a. Kepastian Standar Pelayanan Publik

Dalam kerangka regulatif nasional, salah satu prinsip yang paling ditekankan adalah kepastian standar pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mensyaratkan bahwa setiap penyelenggara layanan publik harus memiliki standar pelayanan yang mencakup prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, pengelolaan pengaduan, dan jaminan layanan. Ketentuan ini menempatkan standar sebagai instrumen utama untuk mengukur kualitas layanan publik. Temuan survei terhadap 800 responden menunjukkan bahwa masyarakat menilai program-program yang dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Gresik, seperti Gresik Sehat (kesehatan), Gresik Tuntas (reformasi birokrasi), dan Gresik Karya (pemberdayaan UMKM), telah dilaksanakan dengan prosedur yang jelas dan dapat diakses. Program-program ini memiliki prosedur yang relatif jelas, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara mudah dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Namun demikian, meskipun standar pelayanan telah diterapkan, masih ada tantangan dalam implementasi yang konsisten, terutama pada tingkat implementasi di kecamatan dan desa. Survei menunjukkan adanya variasi dalam pemahaman dan pelaksanaan standar layanan, yang berhubungan dengan perbedaan kapasitas pelaksana di tingkat lokal, terutama

di *street-level bureaucracy*. Dalam administrasi publik, *street-level bureaucracy* memainkan peran kunci dalam menentukan kualitas implementasi kebijakan, karena merekalah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kebijakan telah merumuskan standar pelayanan, kapasitas pelaksana di lapangan sangat menentukan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Oleh karena itu, kerangka regulatif mensyaratkan pemerintah untuk tidak hanya merumuskan kebijakan, tetapi juga memastikan bahwa kapasitas implementasi yang memadai tersedia melalui pelatihan, supervisi, dan konsolidasi teknis.

b. Pengelolaan Pengaduan Publik

Regulasi nasional juga menekankan pentingnya pengelolaan pengaduan publik. Peraturan Menteri PAN-RB No. 46/2020 tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memberikan pedoman bahwa setiap pemerintah daerah wajib menyediakan kanal pengaduan yang mudah diakses, responsif, dan terintegrasi dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!). Temuan survei menunjukkan bahwa meskipun pemerintah berhasil menghadirkan program yang relevan, aspek tindak lanjut keluhan menjadi salah satu titik lemah dalam persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik selama 100 hari. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme respon terhadap keluhan belum sepenuhnya selaras dengan regulasi nasional.

Dalam perspektif normatif, penanganan keluhan bukan hanya kewajiban administratif, tetapi bagian dari akuntabilitas pelayanan publik yang secara langsung memengaruhi persepsi publik terhadap kualitas tata kelola pemerintahan. Penyempurnaan mekanisme pengaduan dengan memastikan respons yang lebih cepat dan sistematis akan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, sesuai dengan ketentuan dalam regulasi nasional yang menekankan pentingnya akuntabilitas terhadap pengelolaan pengaduan publik.

c. Aksesibilitas Layanan Publik

Kerangka regulatif nasional juga menekankan pentingnya aksesibilitas layanan publik. Undang-Undang Pelayanan Publik mengatur bahwa pemerintah harus memastikan layanan dapat diakses oleh seluruh kelompok masyarakat tanpa diskriminasi. Temuan survei menunjukkan bahwa beberapa program yang diluncurkan selama 100 hari, seperti Gresik Sehat (kesehatan) dan Gresik Karya (pemberdayaan UMKM), telah menyentuh kelompok rentan secara signifikan. Program-program ini, misalnya, telah membuka akses kepada

masyarakat tanpa memandang latar belakang sosial ekonomi, menjamin bahwa seluruh warga dapat memperoleh layanan tanpa diskriminasi.

Namun demikian, survei juga menunjukkan bahwa akses informasi mengenai prosedur program masih belum merata di seluruh wilayah desa. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksetaraan dalam distribusi informasi layanan yang perlu diatasi agar prinsip non-diskriminasi benar-benar terimplementasi. *Right to know*—hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang memadai—merupakan salah satu hak dasar yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Dalam perspektif regulatif, temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan dalam distribusi informasi yang harus segera ditangani untuk memastikan bahwa seluruh kelompok masyarakat, khususnya yang berada di wilayah terpencil, dapat mengakses informasi layanan secara adil.

d. Integritas Penyelenggara Pelayanan Publik

Kerangka regulatif juga memberikan perhatian pada integritas penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menekankan asas kecermatan, akuntabilitas, dan larangan penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks 100 hari Pemerintah Kabupaten Gresik, meskipun program-program yang dijalankan cukup menguntungkan, beberapa responden mengidentifikasi adanya persepsi ketidakmerataan dalam pemberian bantuan sosial dan proses seleksi penerima manfaat program. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan yang ada sudah sesuai dengan regulasi, perlu ada peningkatan dalam hal kejelasan prosedur administratif untuk menghindari ambiguitas dan memastikan bahwa kebijakan tersebut dapat diterima secara adil oleh seluruh lapisan masyarakat.

Isu terkait *procedural legitimacy*, yaitu sejauh mana proses kebijakan dianggap adil dan dapat dipertanggungjawabkan oleh masyarakat, menjadi penting di sini. Pemerintah harus memastikan bahwa prosedur administratif, baik dalam seleksi penerima manfaat bantuan sosial maupun distribusi program lainnya, dilakukan dengan transparansi yang tinggi, sehingga dapat meningkatkan legitimasi prosedural di mata publik.

e. Evaluasi Kinerja dan Survei Kepuasan Masyarakat

Kerangka regulatif nasional juga menekankan pentingnya evaluasi kinerja sebagai instrumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peraturan Menteri PAN-RB No. 14/2017 dan No. 16/2014 mengatur bahwa instansi pemerintah wajib melakukan survei kepuasan masyarakat untuk menilai kualitas layanan dan kinerja mereka. Pelaksanaan survei

terhadap 800 responden oleh Pemerintah Kabupaten Gresik sudah memenuhi ketentuan ini, di mana hasil survei menunjukkan bahwa survei kepuasan menjadi bukti bahwa pemerintah telah menjalankan kewajiban akuntabilitas kepada publik. Survei ini, yang mengukur persepsi masyarakat terhadap program-program prioritas dan tata kelola pemerintahan, juga mencerminkan prinsip *evidence-based governance*, yaitu pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pemerintahan yang didasarkan pada data dan evaluasi empiris.

Dalam perspektif regulatif, survei ini bukan hanya instrumen evaluasi internal, tetapi juga sarana untuk melakukan perbaikan layanan yang berkelanjutan. Dengan menggunakan hasil survei sebagai dasar perbaikan, pemerintah Kabupaten Gresik dapat memperbaiki kebijakan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

f. Konsistensi Kebijakan dan Perencanaan Jangka Panjang

Selain itu, dalam kerangka regulatif, penting untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan selama 100 hari tidak hanya berjalan efektif dalam jangka pendek, tetapi juga konsisten dengan RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) yang telah ditetapkan. Program-program seperti Gresik Sehat dan Gresik Karya yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan dasar dan pemberdayaan ekonomi, merupakan bagian dari indikator RPJMD terkait dengan penguatan infrastruktur sosial dan ekonomi. Oleh karena itu, pelaksanaan program-program ini dalam 100 hari pertama dapat dianggap sebagai langkah awal yang penting dalam mencapai sasaran strategis jangka menengah.

Secara normatif, konsistensi antara program jangka pendek dan RPJMD penting untuk menjaga kesinambungan kebijakan serta menghindari fragmentasi program antarperiode pemerintahan.

Secara keseluruhan, pembacaan kinerja Pemerintah Kabupaten Gresik dalam kerangka regulatif menunjukkan bahwa sebagian besar program prioritas telah sesuai dengan ketentuan normatif pelayanan publik nasional. Standar layanan utama telah terpenuhi, akses layanan relatif inklusif, dan mekanisme evaluasi melalui survei telah dilakukan sesuai mandat regulatif. Namun, terdapat beberapa aspek implementatif yang perlu diperkuat, terutama dalam hal pemerataan informasi, kejelasan prosedur administrasi, serta penyempurnaan mekanisme penanganan keluhan. Tantangan-tantangan tersebut bukan sekadar persoalan teknis, tetapi berkaitan dengan pemenuhan hak-hak dasar publik sebagaimana diatur dalam kerangka hukum pelayanan publik. Oleh karena itu, penyempurnaan implementasi kebijakan pada fase berikutnya akan sangat menentukan

kualitas tata kelola pelayanan publik Kabupaten Gresik dalam jangka menengah sesuai arah RPJMD.

5.4 Sintesis Teoretis

Sintesis teoretik ini disusun untuk memberikan pemahaman menyeluruh mengenai kinerja Pemerintah Kabupaten Gresik selama 100 hari pertama berdasarkan tiga perspektif utama: *Good Governance*, Teori Inovasi Kebijakan, dan Kerangka Regulatif Pelayanan Publik Nasional. Integrasi ketiga teori ini memberikan gambaran yang holistik tentang bagaimana kebijakan publik dirumuskan, diterapkan, diterima oleh masyarakat, dan dievaluasi dalam konteks pemerintahan daerah. Masing-masing teori menawarkan lensa analitis yang saling melengkapi dan memberikan wawasan mengenai proses tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Dalam kerangka *Good Governance*, teori ini menekankan pentingnya kualitas proses penyelenggaraan pemerintahan melalui prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, partisipasi publik, efektivitas, efisiensi, dan pemerataan. Berdasarkan hasil survei terhadap 800 responden, Pemerintah Kabupaten Gresik pada 100 hari pertama dapat dikatakan telah bergerak sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut. Sebagian besar program yang dilaksanakan, seperti Gresik Tuntas (reformasi birokrasi) dan Gresik Karya (pemberdayaan UMKM), dinilai memiliki prosedur yang jelas dan dapat diakses, mencerminkan implementasi prinsip transparansi dan responsivitas dalam pelayanan publik. Program-program ini juga dinilai memiliki efektivitas yang cukup tinggi, karena mampu memberikan dampak nyata dalam waktu yang relatif singkat, sesuai dengan prinsip *results-oriented governance* yang diusung oleh teori ini.

Namun, tantangan yang muncul adalah *implementation gap*, yang merujuk pada perbedaan antara kebijakan yang telah dirancang dengan praktik implementasi di lapangan. Meskipun secara teoritis program-program ini sudah sesuai dengan prinsip *Good Governance*, dalam praktiknya terdapat variasi dalam pemahaman dan pelaksanaan standar layanan, terutama pada tingkat desa dan kecamatan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan telah dirumuskan dengan baik, kualitas implementasi sangat bergantung pada kapasitas dan koordinasi birokrasi di tingkat bawah. *Street-level bureaucracy* menjadi kunci dalam memastikan bahwa standar layanan yang ditetapkan dapat diterjemahkan secara efektif kepada masyarakat.

Dalam konteks Teori Inovasi Kebijakan, khususnya melalui teori difusi inovasi yang dikembangkan oleh Rogers (2003), penerimaan kebijakan oleh masyarakat melalui tahapan *knowledge, persuasion, decision, implementation, dan confirmation* dapat digunakan untuk menganalisis dinamika adopsi program 100 hari oleh masyarakat Gresik. Program seperti Gresik Tuntas dan Gresik Karya menunjukkan bahwa kebijakan ini sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat dan mudah dipahami, sehingga cepat diterima oleh masyarakat pada tahap *confirmation*. Temuan survei mengonfirmasi bahwa sebagian besar masyarakat berada pada tahap konfirmasi, yaitu mereka telah menerima dan mendukung keberlanjutan program-program tersebut.

Namun, meskipun adopsi program berjalan cepat, keberlanjutan inovasi masih memerlukan perbaikan dalam hal implementasi di tingkat lapangan. Hambatan administratif yang ditemui oleh sebagian responden, seperti keterlambatan dalam tindak lanjut keluhan dan distribusi informasi yang tidak merata, menunjukkan adanya kesenjangan dalam tahap implementasi dari difusi inovasi. Hal ini mencerminkan pentingnya adaptasi organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan di tingkat lokal, di mana birokrasi tingkat bawah memainkan peran sentral dalam memastikan bahwa kebijakan yang diadopsi dapat diterjemahkan ke dalam praktik operasional sehari-hari. Dalam konteks *organizational resistance*, pemerintah Kabupaten Gresik perlu memperkuat kapasitas birokrasi lokal untuk mengatasi hambatan ini dan menjamin bahwa inovasi kebijakan berlanjut secara sistemik, bukan hanya sebagai fenomena jangka pendek.

Dalam kerangka regulatif nasional, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan pentingnya penyediaan standar pelayanan yang mencakup prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, pengelolaan pengaduan, dan jaminan layanan. Program Gresik Tuntas dan Gresik Karya, sebagai contoh, berhasil memenuhi sebagian besar standar ini dengan menyediakan prosedur yang jelas, waktu penyelesaian yang relatif cepat, dan layanan yang dapat diakses masyarakat. Temuan survei menunjukkan bahwa standar pelayanan yang diterapkan selama 100 hari pertama telah sesuai dengan regulasi ini, di mana sebagian besar program dirasakan memberikan manfaat langsung dengan prosedur yang dapat dipahami oleh masyarakat.

Namun, meskipun standar pelayanan telah diterapkan dengan baik, tantangan utama yang muncul adalah ketidakmerataan dalam akses informasi dan pengelolaan pengaduan. Survei menunjukkan bahwa meskipun kanal pengaduan telah tersedia, kecepatan tindak lanjut keluhan masih menjadi masalah. Hal ini mencerminkan

ketidaksempurnaan dalam implementasi Peraturan Menteri PAN-RB No. 46/2020, yang mewajibkan setiap pemerintah daerah untuk menyediakan kanal pengaduan yang mudah diakses, responsif, dan terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!. Untuk itu, perlu adanya peningkatan kapasitas administratif dan koordinasi antarinstansi guna memastikan bahwa setiap keluhan yang diterima dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat.

Selain itu, dalam konteks aksesibilitas layanan, Undang-Undang Pelayanan Publik mengharuskan bahwa layanan harus dapat diakses oleh seluruh kelompok masyarakat tanpa diskriminasi. Temuan survei menunjukkan bahwa meskipun program-program seperti Gresik Karya telah menyentuh kelompok rentan, masih ada ketidaksetaraan dalam akses informasi mengenai prosedur program. Beberapa daerah, terutama yang lebih terpencil, menunjukkan bahwa informasi layanan belum merata, yang berisiko menciptakan kesenjangan dalam akses publik terhadap layanan yang disediakan. Hal ini sejalan dengan prinsip non-diskriminasi dalam regulasi pelayanan publik yang harus dipastikan terimplementasi secara adil di seluruh wilayah.

Kerangka regulatif juga menekankan pentingnya evaluasi kinerja melalui survei kepuasan masyarakat sebagai instrumen akuntabilitas dan perbaikan layanan. Peraturan Menteri PAN-RB No. 14/2017 mengatur kewajiban instansi pemerintah untuk melaksanakan survei kepuasan sebagai bagian dari upaya evaluasi dan peningkatan kualitas layanan. Dalam hal ini, Pemerintah Kabupaten Gresik telah melaksanakan survei terhadap 800 responden yang mencerminkan *evidence-based governance*, di mana kebijakan dan pelayanan yang diterapkan dievaluasi berdasarkan data yang diperoleh dari masyarakat.

Meskipun survei ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat puas dengan program-program yang diterapkan, penting untuk mencatat bahwa *feedback* dari masyarakat perlu diterjemahkan secara sistematis menjadi perbaikan kebijakan yang berkelanjutan. Survei kepuasan masyarakat juga berfungsi sebagai dasar bagi perbaikan yang lebih lanjut, baik dalam hal transparansi prosedur, pengelolaan pengaduan, maupun pemerataan akses layanan di seluruh wilayah.

Program 100 hari harus dapat dilihat sebagai bagian dari kebijakan jangka panjang yang konsisten dengan RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah). Dalam konteks Pemerintah Kabupaten Gresik, Gresik Sehat dan Gresik Karya berfungsi sebagai fondasi untuk mencapai indikator RPJMD terkait dengan peningkatan kualitas layanan dasar dan pemberdayaan ekonomi. Dengan demikian, keberhasilan 100 hari harus dilihat sebagai

langkah awal menuju pencapaian sasaran strategis jangka menengah, memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan tidak hanya berdampak jangka pendek tetapi juga berkelanjutan sesuai dengan rencana pembangunan daerah.

Ketiga perspektif ini secara simultan menunjukkan bahwa keberhasilan pemerintahan bukan hanya ditentukan oleh kemampuan menghadirkan program, tetapi juga oleh kapasitas pemerintah untuk mengelola proses penyelenggaraan pelayanan publik secara adil, konsisten, inklusif, dan terukur. Dalam konteks pembangunan jangka menengah daerah (RPJMD), hasil sintesis teoretis ini menunjukkan bahwa program 100 hari telah memberikan pondasi yang kuat, tetapi memerlukan konsolidasi sistemik agar memberikan dampak berkelanjutan. Dengan memperkuat *governance*, memperdalam inovasi, dan memastikan kepatuhan regulatif, Pemerintah Kabupaten Gresik dapat meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dalam fase-fase berikutnya dan mencapai indikator pembangunan yang lebih tinggi sesuai arah strategis daerah.

5.5 Masukan Pemaparan dan Penyempurnaan Analisis

Sebagai bagian dari proses penyempurnaan hasil kajian, peneliti memperoleh berbagai masukan strategis pada saat sesi pemaparan bersama pimpinan dan perangkat daerah terkait. Masukan tersebut tidak hanya berfungsi sebagai umpan balik, tetapi juga sebagai penguatan terhadap relevansi analisis yang telah disusun, sehingga hasil kajian dapat selaras dengan kebutuhan perencanaan pembangunan daerah.

Beberapa catatan penting yang disampaikan dalam forum pemaparan tersebut menjadi dasar untuk memperkaya analisis pada bab ini. Catatan tersebut meliputi penguatan aspek perencanaan, pendalaman data kelompok rentan, kejelasan pemetaan isu strategis, serta penyelarasan rekomendasi dengan program prioritas daerah. Oleh karena itu, seluruh masukan tersebut dirangkum dan disusun kembali sebagai bagian integral dalam pembahasan teoretis ini.

Adapun poin-poin masukan hasil diskusi secara lebih rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

5.5.1 Penyusunan *Timeline* Program Prioritas

Dalam konteks penyelarasan program prioritas dengan dokumen perencanaan daerah, penyusunan timeline menjadi kebutuhan strategis agar setiap program memiliki arah implementasi yang terukur, sistematis, dan konsisten dengan RPJMD. Berdasarkan hasil kajian terhadap sembilan klaster pembangunan daerah, tampak bahwa Pemerintah

Kabupaten Gresik telah mengembangkan berbagai inisiatif lintas sektor yang memerlukan pengaturan waktu pelaksanaan yang lebih terstruktur.

Program-program dalam klaster Gresik Tuntas, misalnya, mencerminkan transformasi digital dan penguatan tata kelola melalui GISS, Gresik Rembug Akur, Desa Siap, dan Kios Pelayanan Publik. Seluruh inisiatif ini membutuhkan penjadwalan teknis yang mencakup tahapan integrasi data, pengembangan sistem, hingga penerapan layanan publik berbasis digital di tingkat desa dan kecamatan. Tanpa timeline yang jelas, integrasi layanan dapat berjalan tidak sinkron antar-OPD.

Pada klaster Gresik Seger, yang menitikberatkan pada keadilan sosial dan perlindungan kelompok rentan, program seperti PKH Inklusif dan Bantuan Operasional Panti Kesejahteraan Sosial menuntut pemetaan waktu penyaluran bantuan, pendataan keluarga marjinal, serta evaluasi periodik terhadap penerima manfaat. Karena berorientasi pada layanan sosial berkelanjutan, tahapan pelaksanaan perlu disejajarkan dengan siklus anggaran dan RPJMD.

Selanjutnya, klaster pembangunan fisik seperti Gresik Mapan, Gresik Agropolitan, dan Pesona Gresik memerlukan pengaturan jadwal yang lebih rinci mengingat kompleksitas pekerjaan infrastruktur, sektor pertanian–perikanan, dan pengembangan destinasi wisata. Proyek seperti Gresik Bebas Banjir, Jalan Lintas Utara–Selatan, Techno Park Minapolitan, serta Revitalisasi Ekowisata melibatkan berbagai proses mulai dari perencanaan teknis, konstruksi, hingga pengawasan mutu. Penyelarasan timeline antar-OPD teknis akan mencegah tumpang tindih program dan memastikan kemajuan pembangunan dapat dimonitor secara berkala.

Di sisi lain, klaster yang berfokus pada peningkatan kapasitas manusia dan kualitas hidup—seperti Gema Karya, Gresik Cemerlang, dan Gresik Sehati—menuntut pengaturan waktu yang menyesuaikan siklus pendidikan, pelatihan vokasional, serta program kesehatan masyarakat. Insentif guru, beasiswa anak yatim dan disabilitas, pelatihan bersertifikat, hingga program UHC memerlukan jadwal pelaksanaan yang tersusun dari tahap sosialisasi, pendataan, implementasi, sampai evaluasi.

Dengan keragaman inisiatif di setiap klaster, penjadwalan program prioritas secara terintegrasi menjadi penting untuk memastikan seluruh program bergerak dalam satu ritme perencanaan daerah. Oleh karena itu, penyusunan timeline yang sinkron dengan RPJMD serta dijadikan acuan penyelarasan RKPD merupakan langkah strategis untuk memperkuat efektivitas dan konsistensi pelaksanaan program daerah secara keseluruhan.

Dengan mempertimbangkan keluasan dan kompleksitas sembilan klaster pembangunan tersebut, penyusunan timeline program prioritas menjadi krusial untuk menjaga konsistensi pelaksanaan dengan arah kebijakan RPJMD. Timeline ini selanjutnya perlu dijadikan dasar bagi penyelarasan RKPD setiap tahunnya, sehingga seluruh OPD mengacu pada jadwal yang sama dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Melalui penjadwalan yang terstruktur ini, implementasi program prioritas dapat berlangsung lebih terukur, sinkron, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akuntabel.

5.5.2 Penguatan Data Inklusivitas

Penguatan data inklusivitas menjadi kebutuhan mendesak dalam penyusunan analisis program prioritas, terutama karena RPJMD Kabupaten Gresik telah menekankan pendekatan *Inclusive Human Development* sebagai arah kebijakan utama. Meskipun dokumen RPJMD memuat berbagai narasi mengenai perlindungan kelompok rentan—seperti perempuan, penyandang disabilitas, masyarakat miskin, dan kelompok usia lanjut—namun data kuantitatif mengenai jumlah keluarga dengan anggota disabilitas maupun jumlah keluarga yang memiliki lansia belum tersaji secara eksplisit. Ketidakhadiran data ini membuat pemetaan sasaran kebijakan belum sepenuhnya komprehensif.

Di dalam RPJMD, pemerintah daerah menampilkan indikator persentase penyandang disabilitas yang memperoleh layanan rehabilitasi sosial di luar panti, dengan capaian: 2,07% (2020), 2,66% (2021), 0,01% (2022), 3,26% (2023), dan 3,89% (2024). Angka-angka ini menunjukkan adanya dinamika inklusivitas pelayanan, namun belum cukup menggambarkan kondisi riil penyandang disabilitas di tingkat keluarga. Tanpa data jumlah rumah tangga yang memiliki anggota disabilitas, sulit untuk menghubungkan indikator layanan sosial tersebut dengan jangkauan sesungguhnya, serta menentukan tingkat kebutuhan intervensi di berbagai wilayah.

Selain penyandang disabilitas, kelompok lansia juga termasuk kategori rentan yang sangat ditekankan dalam kebijakan pembangunan SDM. RPJMD menegaskan bahwa pembangunan di Gresik tidak hanya berorientasi pada pertumbuhan ekonomi, tetapi juga pada peningkatan kapasitas dan kesejahteraan manusia secara merata. Narasi tersebut menempatkan lansia sebagai bagian dari kelompok yang harus memperoleh akses yang setara terhadap layanan pendidikan nonformal, kesehatan, perlindungan sosial, dan dukungan kesejahteraan. Namun, seperti halnya data disabilitas, RPJMD belum

menyediakan data terperinci mengenai sebaran keluarga lansia yang seharusnya menjadi dasar untuk perencanaan program berbasis wilayah.

Oleh karena itu, untuk memperkuat analisis dan penyusunan rekomendasi program prioritas, diperlukan penambahan data mengenai distribusi keluarga dengan anggota disabilitas dan distribusi keluarga yang memiliki lansia dalam seluruh wilayah kecamatan. Data tersebut tidak hanya mendukung prinsip inklusivitas yang menjadi roh pembangunan daerah, tetapi juga memungkinkan setiap OPD menyusun intervensi yang lebih tepat sasaran. Dengan data yang lebih lengkap dan terdiferensiasi, kebijakan daerah dapat berjalan lebih efektif, terutama dalam desain program pemberdayaan, perlindungan sosial, pelayanan dasar, dan peningkatan kualitas hidup kelompok rentan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Hasil survei 100 hari kinerja Pemerintah Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa tingkat kepuasan publik berada pada kategori tinggi, dengan 78,5% responden menyatakan puas atau cukup puas terhadap program-program yang dilaksanakan pemerintah daerah pada fase awal pemerintahan. Tingginya kepuasan tersebut mencerminkan bahwa berbagai kebijakan *quick wins* telah mampu menjawab kebutuhan dasar masyarakat dan memberikan sinyal kuat mengenai arah pembangunan daerah. Temuan ini sejalan dengan kerangka *Citizen Satisfaction Framework* yang menegaskan bahwa persepsi publik terhadap kinerja pemerintah pada umumnya dipengaruhi oleh kualitas layanan publik, responsivitas birokrasi, perhatian terhadap kebutuhan dasar, serta efektivitas pemerintah dalam mengelola komunikasi publik. Dalam konteks Gresik, masyarakat menilai bahwa program-program seperti Gresik Tuntas, Gresik Sehati, Gresik Cemerlang, dan Gresik Karya memberikan dampak awal yang positif terhadap aspek kesehatan, pendidikan, kebersihan lingkungan, serta layanan administrasi kependudukan, sehingga memunculkan rasa optimisme bahwa pemerintahan baru memiliki kemampuan untuk mewujudkan agenda pembangunan jangka panjang.

Meskipun demikian, survei juga mengungkap berbagai tantangan yang bersifat struktural dan memerlukan perhatian serius agar capaian positif tersebut dapat berkelanjutan. Disparitas pembangunan antara wilayah perkotaan dan perdesaan masih cukup terasa, terutama terkait akses air bersih, kualitas jalan lingkungan, layanan kesehatan dasar, serta pengelolaan sampah. Masyarakat di wilayah kepulauan seperti Bawean menunjukkan tingkat kekhawatiran yang lebih tinggi terhadap pemerataan layanan publik, yang menandakan bahwa keberhasilan program awal belum sepenuhnya merata di seluruh wilayah administratif Gresik. Kondisi ini menggambarkan bahwa meskipun program 100 hari berhasil membangun persepsi positif, masih terdapat sejumlah *implementation gaps* yang harus ditangani secara sistematis, terutama pada level kecamatan dan desa yang menjadi ujung tombak pelayanan publik. Temuan ini sekaligus menggarisbawahi perlunya strategi pemerataan pembangunan yang lebih progresif, terintegrasi, dan berbasis kebutuhan wilayah agar tidak memunculkan ketidakadilan spasial dalam jangka panjang.

Selain itu, keberadaan 11,4% responden yang menyatakan tidak puas memberikan gambaran bahwa terdapat batasan persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah, khususnya terkait ketepatan sasaran bantuan sosial, stabilitas harga kebutuhan pokok, kualitas pelayanan birokrasi, serta kecepatan pemerintah dalam menindaklanjuti aduan masyarakat. Kelompok ini penting diperhatikan karena menunjukkan adanya kesenjangan persepsi yang jika tidak dikoreksi dapat berkembang menjadi ketidakpercayaan publik di masa mendatang. Faktor ketidakpuasan tersebut mempertegas pentingnya peningkatan sistem komunikasi publik yang lebih terbuka, inklusif, dan berbasis data, terutama untuk memastikan bahwa masyarakat memahami konteks, capaian, dan kendala yang dihadapi pemerintah dalam tahap implementasi kebijakan. Melalui komunikasi yang transparan, pemerintah dapat memperkuat *performance legitimacy* dan membangun pemahaman publik bahwa kebijakan yang dijalankan bersifat berkelanjutan, bukan sekadar simbolik.

Temuan survei juga memberikan gambaran bahwa program *quick wins* telah efektif sebagai instrumen awal untuk memperkenalkan prioritas pemerintah kepada masyarakat. Namun, sesuai teori administrasi publik, efektivitas kebijakan tidak hanya ditentukan oleh program jangka pendek, tetapi juga kemampuan pemerintah melakukan transisi menuju kebijakan jangka menengah dan jangka panjang yang memiliki dampak struktural. Oleh karena itu, setelah fase 100 hari, pemerintah perlu memperkuat kapasitas birokrasi, meningkatkan kinerja lintas OPD, mengintegrasikan basis data sosial, serta memperluas inovasi layanan publik berbasis digital agar keberhasilan awal dapat berubah menjadi *sustained impact*. Hal ini penting karena kebijakan yang bersifat *high-visibility* pada periode awal harus diikuti oleh *high-impact policies* yang mampu memperbaiki persoalan mendasar seperti kemiskinan, ketimpangan, tata kelola sampah, sanitasi, dan pemerataan pendidikan.

Secara keseluruhan, survei ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Gresik memiliki modal sosial yang kuat berupa tingkat kepercayaan publik yang tinggi. Modal sosial ini merupakan langkah awal keberhasilan yang sangat berharga untuk mendorong keberhasilan program pembangunan daerah dalam skala yang lebih luas. Dengan tingginya kepuasan publik, pemerintah memiliki peluang besar untuk mengonsolidasikan berbagai kebijakan strategis, mempercepat transformasi tata kelola pemerintahan, serta melakukan reformasi struktural pada sektor-sektor yang masih menunjukkan kelemahan. Namun demikian, modal sosial tersebut harus diikuti dengan konsistensi kebijakan, penguatan

leadership birokrasi, serta mekanisme monitoring–evaluasi yang terukur agar tidak hanya menghasilkan persepsi positif, tetapi juga perubahan nyata yang dirasakan masyarakat.

Dengan demikian, kesimpulan subbab 6.1 secara menyeluruh menegaskan bahwa keberhasilan 100 hari kinerja Pemerintah Kabupaten Gresik merupakan langkah awal yang signifikan dan memberikan landasan kuat bagi pembangunan daerah yang lebih inklusif dan berkelanjutan. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa arah kebijakan pemerintah telah berada pada jalur yang tepat, tetapi tetap memerlukan penguatan dari sisi pemerataan layanan, responsivitas, integrasi kebijakan, serta penyempurnaan tata kelola publik. Jika pemerintah mampu memaksimalkan momentum ini, maka fase 100 hari tidak hanya menjadi simbol keberhasilan awal, melainkan juga menjadi fondasi kokoh bagi pembangunan jangka panjang yang lebih adil, berkeadilan sosial, dan berdampak luas bagi seluruh masyarakat Gresik.

6.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei kepuasan publik terhadap kinerja 100 hari Pemerintah Kabupaten Gresik, sejumlah rekomendasi strategis perlu disusun untuk memastikan keberlanjutan capaian awal dan mengatasi berbagai tantangan struktural yang diidentifikasi masyarakat. Rekomendasi ini disusun untuk memperkuat efektivitas program prioritas, memperbaiki disparitas layanan publik antarwilayah, serta meningkatkan komunikasi dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan warga. Seluruh rekomendasi dirumuskan dengan mempertimbangkan temuan empiris bahwa 78,5% masyarakat menunjukkan kepuasan terhadap kinerja pemerintah sementara 11,4% lainnya belum merasakan dampak signifikan dari program yang berjalan. Dengan demikian, rekomendasi ini bersifat strategis dan operasional, serta dirancang untuk mendukung pencapaian pembangunan daerah jangka menengah dan panjang.

Rekomendasi pertama berfokus pada pemerataan layanan publik dan percepatan pembangunan infrastruktur dasar, khususnya di wilayah perdesaan, pesisir, dan kepulauan seperti Bawean yang dalam survei menunjukkan tantangan lebih besar dalam mengakses layanan pemerintah. Pemerintah Kabupaten Gresik perlu memperkuat kebijakan berbasis kawasan dengan mengidentifikasi prioritas pembangunan di tiap kecamatan secara lebih rinci, misalnya perbaikan jalan lingkungan, penyediaan air bersih, fasilitas sanitasi, dan layanan kesehatan dasar. Program Gresik Sehati dan Gresik Tuntas perlu diperluas

cakupannya dengan memberikan afirmasi khusus bagi wilayah yang memiliki *service gap* paling tinggi. Penyediaan air bersih, yang menjadi salah satu isu paling sering dikeluhkan masyarakat, memerlukan intervensi jangka panjang melalui peningkatan jaringan perpipaan, pembangunan embung atau sumur bor strategis, serta kolaborasi dengan PDAM dan pihak swasta. Begitu pula dalam aspek pengelolaan sampah, pemerintah perlu mendorong sistem pengelolaan berbasis desa dengan dukungan fasilitas bank sampah, TPS3R, dan edukasi intensif kepada masyarakat sehingga masalah kebersihan dapat ditangani lebih terstruktur. Afirmasi wilayah-wilayah dengan tingkat kesenjangan layanan tertinggi akan meningkatkan rasa keadilan publik sekaligus memperkuat legitimasi pemerintah dalam jangka panjang.

Rekomendasi kedua adalah penguatan birokrasi pelayanan publik dan responsivitas pemerintah melalui mekanisme pengaduan terpadu. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum merasakan kualitas layanan birokrasi yang konsisten, terutama terkait kecepatan penanganan aduan dan akses terhadap layanan administrasi. Untuk itu, Pemerintah Kabupaten Gresik perlu memperkuat unit pelayanan terpadu dengan menerapkan standar pelayanan minimum yang lebih ketat, termasuk mekanisme *service-level agreement* (SLA) pada tiap jenis layanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi harus diperluas melalui sistem pelaporan terintegrasi yang mudah diakses, misalnya aplikasi *Gresik Respons* yang memuat fitur pelaporan aduan, pelacakan status layanan, hingga evaluasi kepuasan secara *real-time*. Sistem seperti ini akan memungkinkan pemerintah mengidentifikasi secara cepat titik-titik layanan yang mengalami penurunan kualitas. Selain itu, penguatan kapasitas SDM birokrasi melalui pelatihan komunikasi layanan publik, manajemen data, dan respon cepat akan meningkatkan profesionalisme aparatur sehingga citra pelayanan publik Pemkab Gresik semakin baik di mata masyarakat.

Rekomendasi ketiga berkaitan dengan penataan dan peningkatan ketepatan sasaran program bantuan sosial yang menjadi salah satu sumber ketidakpuasan masyarakat. Survei mencatat bahwa sebagian responden menilai bantuan sosial belum merata dan tidak sepenuhnya tepat sasaran. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengembangkan basis data kemiskinan terpadu yang lebih akurat, mutakhir, dan terintegrasi antar-OPD. Pendekatan berbasis *registrasi sosial* dan *dynamic updating* perlu diterapkan secara berkala untuk memastikan bahwa masyarakat miskin, rentan, dan difabel benar-benar terjangkau oleh program bantuan. Integrasi data ini dapat diperkuat melalui kolaborasi antara Dinas Sosial, pemerintah desa, dan lembaga non-pemerintah agar verifikasi lapangan dilakukan secara

objektif. Selain itu, mekanisme transparansi bantuan sosial harus diperbaiki melalui publikasi daftar penerima manfaat di tingkat desa, yang dapat diakses masyarakat sebagai bentuk pengawasan publik. Langkah ini tidak hanya meningkatkan efektivitas program perlindungan sosial, tetapi juga meminimalkan potensi kecemburuan sosial dan ketidakpuasan yang muncul akibat ketidaktepatan sasaran.

Rekomendasi keempat adalah memperkuat strategi komunikasi publik agar capaian dan program pemerintah lebih dipahami masyarakat secara merata. Hasil survei menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang belum menerima informasi secara utuh mengenai program-program pemerintah, meskipun sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kinerja yang dilakukan. Pemerintah perlu mengembangkan *public communication strategy* yang lebih sistematis dan berorientasi pada pemerataan informasi. Penyebaran informasi harus menggunakan pendekatan multisaluran, baik melalui media digital, perangkat desa, tokoh masyarakat, RT/RW, maupun organisasi lokal. Pemerintah juga perlu membangun *Gresik Information Center*, yaitu pusat informasi terpadu yang menampilkan data capaian program, progres pembangunan, FAQ kebijakan, dan kanal komunikasi dua arah dengan masyarakat. Komunikasi publik yang efektif akan mengurangi kesenjangan persepsi masyarakat, memperkuat kepercayaan publik, serta memastikan bahwa pesan kebijakan pemerintah dapat diterima secara konsisten oleh seluruh lapisan masyarakat.

Rekomendasi kelima menekankan pentingnya memperkuat integrasi kebijakan lintas-OPD untuk menjamin keberlanjutan program *quick wins* ke arah kebijakan struktural jangka menengah. Program 100 hari bersifat simbolik dan berorientasi pada hasil cepat, namun tantangan yang teridentifikasi dari survei bersifat jangka panjang dan memerlukan konsolidasi kebijakan, terutama pada sektor kesehatan, lingkungan hidup, pendidikan, dan ekonomi. Pemerintah Kabupaten Gresik perlu membangun *policy alignment* antar-OPD melalui sistem perencanaan terpadu berbasis data, misalnya penyusunan *dashboard monitoring* yang mengintegrasikan indikator capaian dari tiap program. Dengan pendekatan ini, pemerintah dapat meminimalkan tumpang tindih kebijakan, meningkatkan efisiensi anggaran, dan memastikan bahwa seluruh OPD bergerak dalam arah yang sama sesuai visi pembangunan daerah. Selain itu, forum kolaborasi lintas sektor, khususnya dengan dunia usaha, perguruan tinggi, dan organisasi masyarakat sipil, perlu diperkuat agar inovasi kebijakan publik dapat berkembang secara inklusif dan partisipatif.

Rekomendasi keenam adalah penguatan kebijakan lingkungan dan tata kelola kota yang menjadi salah satu isu krusial dalam survei. Masyarakat masih menilai bahwa pengelolaan

sampah, polusi kota, dan ruang terbuka hijau memerlukan perhatian lebih serius. Pemerintah perlu mempercepat pembangunan infrastruktur lingkungan, meningkatkan kapasitas Dinas Lingkungan Hidup, serta memperluas kolaborasi dengan masyarakat melalui program kampung hijau, adiwiyata, dan gerakan kebersihan berbasis komunitas. Perlu juga dilakukan audit lingkungan berkala untuk mengidentifikasi kecamatan dengan tingkat kerentanan tertinggi terhadap masalah sampah dan pencemaran. Selain itu, penguatan regulasi terkait pengelolaan limbah industri menjadi langkah penting mengingat karakter Gresik sebagai daerah industri yang berkembang pesat.

Secara keseluruhan, rekomendasi-rekomendasi ini diarahkan untuk memastikan bahwa capaian 100 hari tidak berhenti pada aspek persepsi, melainkan berkembang menjadi transformasi kebijakan yang memiliki dampak kuat terhadap kesejahteraan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Gresik memiliki modal sosial yang besar berupa tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Modal ini perlu dimanfaatkan untuk mempercepat reformasi kebijakan, memperkuat birokrasi, dan memperluas pelayanan publik yang semakin inklusif dan responsif. Dengan mengimplementasikan rekomendasi ini secara konsisten, Pemkab Gresik dapat memastikan bahwa keberhasilan awal menjadi fondasi kokoh bagi pembangunan daerah jangka panjang yang berkeadilan, merata, dan berorientasi pada peningkatan kualitas hidup seluruh warga.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku & Teori Utama

- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- Osborne, D., & Plastrik, P. (2000). *The Reinventor's Fieldbook: Tools for Transforming Your Government*. Jossey-Bass.
- Pierre, J., & Peters, B. G. (2000). *Governance, Politics and the State*. Macmillan Press.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Free Press.
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. United Nations Development Programme.
- World Bank. (1992). *Governance and Development*. World Bank Publications.
- Kooiman, J. (2003). *Governing as Governance*. SAGE Publications.

B. Regulasi Nasional

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. KemenPAN-RB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. KemenPAN-RB.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Kemendagri.
- Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Kemenkumham.

C. Sumber Survei & Data Internal

- The Republic Institute. (2025). *Hasil Survei Persepsi Publik terhadap Program 100 Hari Pemerintah Kabupaten Gresik*. Jakarta: TheRepublic Institute.

D. Artikel Ilmiah Pendukung Governance & Pelayanan Publik

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Fukuyama, F. (2013). What Is Governance? *Governance*, 26(3), 347–368. <https://doi.org/10.1111/gove.12035>
- Bovaird, T., & Löffler, E. (2009). *Public Management and Governance*. Routledge.
- Ansell, C., & Gash, A. (2007). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.

E. Publikasi Internasional Terkait Kebijakan Publik & Pelayanan

- OECD. (2017). Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust. OECD Publishing.
- WHO. (2023). Universal Health Coverage Global Monitoring Report. World Health Organization.
- UN-Habitat. (2020). The State of Housing and Urban Development Globally. United Nations Human Settlements Programme.