

ANALISIS PERSEPSI PUBLIK TERHADAP KINERJA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2025

Joni Firmansyah^{1*}, Rachmat Wasqita²

¹Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teknologi Sumbawa

²Prodi Pendidikan Matematika, STKIP Paracendekia NW Sumbawa, Sumbawa

Penulis Korespondensi: joni.firmansyah@uts.ac.id

Article Info	Abstrak
Article History <i>Received: 05 Mei 2026</i> <i>Revised: 12 Mei 2026</i> <i>Published: 30 Juni 2026</i>	Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya evaluasi kinerja pemerintah daerah berbasis persepsi masyarakat sebagai indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan responsif. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah belum adanya gambaran empiris yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Sumbawa tahun 2025. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kinerja pemerintah daerah, serta memetakan prioritas perbaikan kebijakan berbasis data. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei terhadap 800 responden yang tersebar di 24 kecamatan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner skala Likert yang telah diuji validitasnya ($r > 0,30$) dan reliabilitas (Cronbach's $\alpha = 0,87$). Analisis data dilakukan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), diagram radar, serta <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja pemerintah daerah dinilai baik namun belum optimal, dengan skor rata-rata IKM sebesar 6,89. Masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan administrasi dan digitalisasi layanan, namun masih terdapat kelemahan pada aspek infrastruktur, bantuan sosial, dan efektivitas komunikasi publik. Berdasarkan analisis IPA, pemerintah daerah perlu memprioritaskan perbaikan pada infrastruktur, bantuan sosial, dan komunikasi publik karena merupakan aspek dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah.
Keywords <i>Persepsi Publik;</i> <i>Kinerja Pemerintah Daerah;</i> <i>Pelayanan Publik;</i> <i>Indeks Kepuasan Masyarakat;</i>	

PENDAHULUAN

Kinerja pemerintah daerah merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Dalam era otonomi daerah, pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas serta menjawab kebutuhan masyarakat secara responsif dan berkelanjutan (Kementerian PANRB, 2017). Persepsi publik terhadap kinerja pemerintah menjadi cermin langsung dari kualitas tata kelola yang dijalankan, karena masyarakat adalah pengguna sekaligus penerima manfaat dari seluruh kebijakan dan program yang dilaksanakan.

Seiring dengan perkembangan tata kelola pemerintahan modern, pendekatan evaluasi berbasis persepsi masyarakat semakin mendapatkan perhatian dalam kajian administrasi publik. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari capaian administratif, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (Parasuraman et al., 1988). Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, terutama pada aspek keandalan layanan, daya tanggap, dan jaminan pelayanan (Alam et al., 2020). Selain itu, inovasi dalam bentuk digitalisasi layanan publik juga terbukti mampu

meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Morgeson et al., 2020).

Di sisi lain, kepemimpinan daerah juga memegang peranan strategis dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Kepemimpinan transformasional, yang ditandai dengan kemampuan pemimpin dalam menginspirasi, mendorong inovasi, dan membangun komunikasi yang efektif, terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi sektor publik serta kepuasan masyarakat (Khan et al., 2020). Pemimpin yang mampu mengintegrasikan visi pembangunan dengan kebutuhan masyarakat akan lebih efektif dalam menciptakan kebijakan yang adaptif dan berorientasi pada hasil.

Namun demikian, berbagai penelitian terdahulu cenderung mengkaji persepsi masyarakat secara parsial, misalnya hanya berfokus pada kualitas pelayanan publik atau aspek kepemimpinan saja. Pendekatan yang terpisah ini belum mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kinerja pemerintah daerah secara keseluruhan. Selain itu, masih terbatas penelitian yang mengintegrasikan antara evaluasi pelayanan publik, implementasi program unggulan, dan kepemimpinan dalam satu kerangka analisis yang utuh, khususnya pada konteks pemerintahan daerah di Indonesia.

Dalam konteks Kabupaten Sumbawa, dinamika pembangunan daerah menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan melaksanakan berbagai program unggulan. Namun, hasil pengamatan lapangan dan persepsi masyarakat menunjukkan bahwa capaian tersebut belum sepenuhnya dirasakan secara merata. Masih terdapat keluhan masyarakat terkait akses layanan publik, pemerataan pembangunan infrastruktur, serta efektivitas komunikasi program pemerintah. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara capaian kinerja pemerintah daerah dengan persepsi masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam perspektif teori kualitas layanan, kesenjangan antara harapan dan kinerja merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat (Parasuraman et al., 1988). Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan evaluasi yang mampu mengidentifikasi secara komprehensif aspek-aspek yang menjadi kekuatan dan kelemahan kinerja pemerintah daerah.

Selain itu, pendekatan *Importance and Performance Analysis* (IPA) menjadi salah satu metode yang relevan dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan publik. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja, sehingga dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih tepat sasaran (Martilla & James, 1977; Sever, 2019).

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan antara kebutuhan akan evaluasi kinerja pemerintah daerah yang komprehensif dan penelitian terdahulu yang masih bersifat parsial. Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengintegrasikan aspek pelayanan publik, program unggulan, dan kepemimpinan daerah dalam satu kerangka analisis, serta memanfaatkan pendekatan IPA untuk memetakan prioritas perbaikan kinerja.

Adapun tujuan penelitian ini adalah: (1) mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Sumbawa tahun 2025; (2) mengidentifikasi

kekuatan dan kelemahan kinerja pemerintah daerah berdasarkan persepsi masyarakat; dan (3) memetakan prioritas perbaikan kinerja pemerintah daerah sebagai dasar perumusan kebijakan yang lebih responsif dan berbasis data.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah serta mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan publik. Pendekatan ini dipilih karena mampu menghasilkan data numerik yang objektif dan dapat dianalisis secara statistik untuk mendukung pengambilan kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*) (Alam et al., 2020).

Secara konseptual, penelitian ini mengacu pada model Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dikembangkan oleh Kementerian PANRB sebagai instrumen evaluasi kinerja pelayanan publik di Indonesia (Kementerian PANRB, 2017). Model ini menempatkan persepsi masyarakat sebagai indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan pemerintah. Selain itu, penelitian ini juga mengadopsi konsep kualitas layanan (SERVQUAL) yang meliputi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* sebagai dasar penyusunan instrumen penelitian (Parasuraman et al., 1988). Untuk memperkuat analisis, penelitian ini mengintegrasikan pendekatan kepemimpinan transformasional (Yukl, 2013; Khan et al., 2020).

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Sumbawa, Provinsi Nusa Tenggara Barat, dengan cakupan 24 kecamatan. Populasi penelitian adalah masyarakat yang berusia ≥ 17 tahun atau telah menikah, berdasarkan data terbaru berjumlah 374.351 jiwa. Sampel penelitian berjumlah 800 responden yang ditentukan menggunakan rumus **Krejcie & Morgan** (1970) dengan tingkat kepercayaan 95% dan *margin of error* 3,2%. Asumsi proporsi populasi ($p = 0,3$) digunakan untuk memaksimalkan varians karena karakteristik kepuasan masyarakat belum diketahui secara pasti. Teknik pengambilan sampel menggunakan *multistage random sampling* untuk menjamin keterwakilan wilayah dan karakteristik responden (Sugiyono, 2019).

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur dengan skala Likert (1–10) yang mengukur tiga dimensi utama, yaitu: (1) kualitas pelayanan publik (12 item), (2) implementasi program unggulan pemerintah daerah (8 item), dan (3) kepemimpinan daerah (10 item). Instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji coba instrumen dilakukan terhadap 30 responden di luar sampel. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item memiliki koefisien korelasi $> 0,30$ (signifikan pada $\alpha = 0,05$), dan uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,87 (kategori sangat reliabel).

Analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif melalui beberapa tahapan. Pertama, dilakukan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan (Kementerian PANRB, 2017). Kedua, digunakan diagram radar untuk memvisualisasikan kinerja setiap indikator layanan. Ketiga, dilakukan analisis *Importance and*

Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja, serta menentukan prioritas perbaikan layanan (Martilla & James, 1977; Sever, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Daerah

Berdasarkan hasil pengolahan data survei tahun 2025, diperoleh bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah Kabupaten Sumbawa berada pada kategori baik, dengan nilai rata-rata sebesar 6,89. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat menilai kinerja pemerintah telah mampu memenuhi sebagian besar harapan mereka, meskipun belum sepenuhnya mencapai kondisi ideal. Untuk memberikan gambaran yang lebih sistematis, berikut disajikan distribusi nilai kepuasan berdasarkan indikator utama:

Tabel 1. Nilai Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indikator Utama	Skor Rata-rata	Kategori
Pelayanan Publik	7,10	Baik
Program Unggulan	6,80	Baik
Kepemimpinan	6,78	Baik
Rata-rata Total	6,89	Baik

Nilai Pelayanan Publik (7,10) merupakan yang tertinggi, mengindikasikan bahwa fungsi dasar pemerintahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat telah berjalan cukup efektif. Dalam kerangka teori New Public Service (Denhardt & Denhardt), skor ini mencerminkan bahwa pemerintah daerah telah mulai memenuhi prinsip responsivitas dan aksesibilitas. Sementara itu, indikator Program Unggulan (6,80) dan Kepemimpinan (6,78) menunjukkan bahwa kebijakan inovatif dan peran pemimpin masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek komunikasi visi dan perhatian terhadap kebutuhan individu masyarakat.

Analisis Kualitas Pelayanan Publik

Untuk memahami lebih dalam faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat, analisis dilakukan berdasarkan dimensi kualitas layanan (SERVQUAL).

Tabel 2. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Dimensi	Skor	Interpretasi
<i>Reliability</i> (Keandalan)	7,05	Baik
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	6,95	Baik
<i>Assurance</i> (Jaminan)	7,12	Baik
<i>Empathy</i> (Empati)	6,70	Cukup–Baik
<i>Tangibles</i> (Fasilitas)	6,65	Cukup–Baik

Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* (7,12) dan *Reliability* (7,05) memperoleh skor tertinggi, mengindikasikan bahwa masyarakat memiliki kepercayaan yang baik terhadap kompetensi aparatur serta konsistensi layanan. Sebaliknya, dimensi *Empathy* (6,70) dan *Tangibles* (6,65) menunjukkan skor yang lebih rendah. Kondisi ini mengisyaratkan bahwa

aspek perhatian individual dan ketersediaan fasilitas fisik masih belum optimal. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Morgeson et al. (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh hasil layanan, tetapi juga oleh kualitas interaksi dan lingkungan pelayanan.

Analisis Program Unggulan dan Komunikasi Publik

Salah satu aspek penting dalam penelitian ini adalah evaluasi terhadap implementasi program unggulan pemerintah daerah. Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat terhadap program tersebut masih belum merata.

Tabel 3. Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Unggulan

Kategori	Persentase
Mengetahui	53,2%
Tidak Mengetahui	46,8%

Data pada Tabel 3 menunjukkan bahwa hampir setengah dari responden belum mengetahui secara jelas program-program yang dijalankan oleh pemerintah daerah. Kondisi ini mengindikasikan adanya kendala dalam proses komunikasi publik. Temuan ini sejalan dengan pandangan Morgeson et al. (2020) yang menekankan bahwa transparansi dan komunikasi publik merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Analisis Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan daerah merupakan faktor penting yang memengaruhi arah kebijakan dan kinerja organisasi publik. Dalam penelitian ini, kepemimpinan dianalisis berdasarkan dimensi kepemimpinan transformasional.

Tabel 4. Penilaian Dimensi Kepemimpinan Transformasional

Dimensi	Skor	Interpretasi
<i>Idealized Influence</i>	7,00	Baik
<i>Inspirational Motivation</i>	6,85	Baik
<i>Intellectual Stimulation</i>	6,75	Baik
<i>Individualized Consideration</i>	6,60	Cukup–Baik

Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *Idealized Influence* memiliki skor tertinggi (7,00), yang berarti pemimpin daerah dinilai mampu menjadi teladan dan memiliki pengaruh positif. Namun, dimensi *Individualized Consideration* (6,60) masih relatif rendah, mengindikasikan bahwa perhatian terhadap kebutuhan individu masyarakat belum optimal. Penelitian Khan et al. (2020) menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki hubungan signifikan dengan peningkatan kinerja organisasi, terutama ketika pemimpin mampu memperhatikan kebutuhan individu.

Analisis Importance and Performance Analysis (IPA)

Untuk menentukan prioritas perbaikan, dilakukan analisis menggunakan pendekatan IPA.

Tabel 5. Klasifikasi IPA berdasarkan Indikator

Kuadran	Kategori	Indikator
I	Prioritas Utama	Infrastruktur, Bantuan Sosial, Komunikasi Publik
II	Pertahankan Prestasi	Pelayanan Administrasi, Digitalisasi Layanan
III	Prioritas Rendah	Program tambahan non-esensial
IV	Berlebihan	Aspek non-prioritas (tidak dirinci)

Hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa indikator infrastruktur, bantuan sosial, dan komunikasi publik berada pada Kuadran I (Prioritas Utama). Artinya, aspek-aspek tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi bagi masyarakat tetapi kinerjanya masih rendah, sehingga memerlukan perhatian dan alokasi sumber daya segera. Sementara itu, pelayanan administrasi dan digitalisasi layanan berada pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi) yang berarti kinerjanya sudah baik dan perlu dipertahankan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis persepsi publik terhadap kinerja pemerintah daerah Kabupaten Sumbawa tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Bupati dan Wakil Bupati secara umum berada pada kategori baik namun belum optimal, dengan skor rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 6,89. Angka ini mengindikasikan bahwa masyarakat telah merasakan adanya peningkatan kualitas pelayanan, namun masih terdapat celah kinerja yang perlu diperbaiki. Kekuatan utama kinerja pemerintah daerah terletak pada aspek pelayanan administrasi dan digitalisasi layanan yang dinilai telah memenuhi harapan masyarakat dan berada pada kuadran pertahankan prestasi dalam analisis Importance-Performance Analysis (IPA). Sebaliknya, kelemahan utama masih terlihat pada aspek infrastruktur, bantuan sosial, dan komunikasi publik yang masuk dalam kuadran prioritas utama, artinya aspek-aspek tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih rendah sehingga memerlukan intervensi kebijakan segera. Dengan demikian, prioritas perbaikan kebijakan ke depan perlu difokuskan pada peningkatan kualitas infrastruktur, efektivitas program bantuan sosial, serta penguatan strategi komunikasi publik agar informasi program dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah daerah melakukan evaluasi berkala berbasis survei persepsi masyarakat, mengalokasikan anggaran secara lebih tepat sasaran pada prioritas utama, serta memperkuat mekanisme komunikasi publik yang partisipatif, sehingga tata kelola pemerintahan dapat menjadi lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Alam, M. M., Karim, M. R., & Habiba, U. (2020). The relationship between service quality and customer satisfaction in public service delivery. *International Journal of Public Administration*, 43(7), 1–12.

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*.
- Khan, H., Rehmat, M., Butt, T. H., Farooqi, S., & Asim, J. (2020). Impact of transformational leadership on work performance. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 13(3), 1–15.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Morgeson, F. V., VanAmburg, D., & Mithas, S. (2020). Public service quality and citizen satisfaction. *Public Administration Review*, 80(4), 587–598.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sever, I. (2019). Importance-performance analysis: A valid management tool? *Tourism Management*, 75, 163–175.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wijaya, D., Mardiansyah, M., & Nurhidayati, S. (2025). Pelaksanaan program pembangunan infrastruktur desa di Labuhan Sumbawa Kecamatan Labuhan Badas. *Jurnal Kapita Selekt Administrasi Publik*, 2(2), 304-316.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations* (8th ed.). Pearson Education.