

Kapasitas Pemberdayaan Masyarakat, Kebutuhan Mitigasi Risiko Pelayanan Publik; Kajian dari Audit Sosial Pemberdayaan

Idham Ibtu

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta

Korespondensi penulis: idham.ibty@yahoo.com

Abstrak

Banyak laporan tentang manfaat pelayanan publik belum dapat meningkatkan kesejahteraan dan rasa keadilan, sehingga belum berdayaguna membangun kepercayaan masyarakat. Antisipasi risiko gagal percaya tersebut diperlukan. Permasalahannya adalah bagaimana kapasitas pemberdayaan masyarakat yang dapat membangun kepercayaan warga atas manfaat hasil pelayanan publik dari program pemberdayaan masyarakat desa? Tujuan studi adalah mengetahui variabel yang paling bermakna dalam kapasitas pemberdayaan sehingga layanannya berhasil, dan mengetahui ukuran ideal kapasitas yang dapat memberi manfaat bagi keberhakan warga masyarakat. Metoda studi adalah audit sosial dengan pendekatan dua tahap, yakni telaah kuantitatif menggunakan teknik regresi berganda, kemudian dilakukan telaah kualitatif dengan wawancara mendalam, triangulasi dan FGD. Adapun hasil studi menunjukkan bahwa kelembagaan adalah faktor paling berpengaruh terhadap kapasitas pemberdayaan masyarakat. Hal itu berpengaruh terhadap keberhasilan layanan dan memberi manfaat pemberdayaan. Studi ini menunjukkan adanya hubungan kapasitas pemberdayaan sebagai bangun kesiapsiagaan masyarakat untuk kepentingan memitigasi risiko pelayanan publik di kawasan siap bangun infrastruktur pendidikan. Sementara, orientasi keberhakan warga belum dapat dioperasionalisasikan dengan baik dalam pemberdayaan. Studi menemukan proses telaah pembuatan rencana detail tata ruang dengan pelibatan tokoh para pihak berkepentingan, sumber datanya dapat dibarukan secara terpadu, serta sebelas ukuran ideal kapasitas pemberdayaan yang menentukan manfaat bagi warga dapat menjadi dasar memitigasi risiko gagal percaya warga masyarakat terhadap layanan publik di pedesaan kawasan siap bangun infrastruktur pendidikan ini.

Kata kunci: audit sosial, kapasitas pemberdayaan, RTDR, mitigasi risiko pelayanan publik.

Abstract

Many reports about the performs of public services have not been able to improve the human being and equality, so it has not been effective to build a public trust on social justice. Anticipating the risk of trust is required. The problem is how is the capacity of community empowerment that can build citizens' rights on the benefits of public service outcomes from the village community empowerment program? The objective of the study was to find out the most meaningful variables in empowerment capacity so that the services were successful, and to know the ideal indicator of capacity that could benefit the citizens. The method of this study was social audit with a two-step approach, namely the quantitative study using multiple regression techniques, and then qualitative review with in-depth interviews, triangulation and FGD was conducted. The study result shows that institutional is the most influential factor to the capacity of community empowerment. It affects the success of the service and provides the perform of empowerment. This study demonstrates the existence of empowerment capacity relationships as community awareness building for the purpose of mitigating the risk of public services in the region ready to build an educational infrastructure. Meanwhile, the orientation of the citizen cannot be operated properly in the empowerment. The study identifies the process of reviewing the detailed spatial planning plans with multi-stakeholder involvement, integrated data sources, and eleven ideal measures of empowerment capacity that determine benefits for citizens can serve as a basis for mitigating the risk of neglected public services in this rural area that ready to build the educational and cultural tourism infrastructure parks.

Keywords: social audit, empowerment capacity, RDTR (detailed spatial plan), risk mitigation needs, public services.

A. PENDAHULUAN

Kapasitas pelayanan publik terus ditingkatkan melalui kebijakan, kelembagaan dan program maupun inovasi pelayanannya. Meski demikian, masih banyak laporan ketidakpuasan warga yang disampaikan melalui Organisasi Pelayanan Daerah maupun Lembaga Ombudsman DIY (LO DIY).

Pada semester kedua tahun 2017, terjadi peningkatan laporan masyarakat terkait adanya persoalan pelayanan publik yang belum baik. Keseluruhannya mencapai 812 kasus (Tjan, 2017). Keluhan warga di area studi antara lain pembebasan tanah untuk rencana kawasan proyek pembangunan infrastruktur kampus, perizinan usaha, rencana pembangunan, serta pemberdayaan bagi masyarakat. Ada kecenderungan kebijakan dan pelaksanaan pelayanan publik terkait, yang tidak sejalan dengan prinsip program pemberdayaan dan pengembangan desa dengan kepentingan masyarakat dan para pihak di lokasi tersebut. Pada rencana pembangunan proyek infrastruktur ada kaitan dengan layanan pemberdayaan masyarakat dan desa, yang berpengaruh terhadap kepercayaan warga karena manfaat pelayanan publik (Ibty, I., 2017.a).

Pemberdayaan masyarakat yang dimuat Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, dikaitkan dengan pelaksanaan UU No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Bab XIII (Pelayanan Publik) dan Bab XIV (Partisipasi Masyarakat), dinyatakan pentingnya pengelolaan kepentingan para pihak terkait pemberdayaan masyarakat agar pelayanan publik menjadi bermanfaat, termasuk penanganan komplin masyarakat dan para pihak dapat dikelola sehingga meningkatkan kapasitas pemberdayaan warga, perbaikan pelayanan publik dari orientasi keberhakan warga, serta adanya manfaat yang dirasakan masyarakat secara terukur.

Kerangka konsep untuk keberhasilan layanan publik dengan adanya kesiapan kapasitas masyarakat, perlu bangun rekayasa sosial peningkatan peranan pelakon perubahan termasuk pengelolaan risiko pelayanan publik. Perspektif penyelenggaraan layanan publik seharusnya berdasar konstruksi keaktifan tokoh lokal dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengawasannya. Adanya kepercayaan, kepuasan, dan kemanfaatan dari keberhasilan output/pelayanan publik baik dari faktor keadilan distributif, keadilan legal prosedural dan keadilan sosial seperti sebagai bentuk idial kinerja pelayanan publik bermartabat. Kemampuan tiap-tiap unit kerja pelayanan publik memiliki keterbukaan informasi, dan komunikasi efektif yang mempromosikan partisipasi masyarakat dalam penanganan pengaduan. Orientasi keberhakan warga atas pelayanan publik, banyak diukur dari dimensi legal procedural saja. Sewajarnya keadilan distributif dan kepuasan dilihat pemenuhan hak dasar (kesejahteraan) dapat dikembangkan sebagai ukuran kinerja yang disepahami oleh para pihak berkepentingan.

Kebanyakan proyek vital Negara selama ini menekankan aspek keteknikan dalam pelaksanaannya. Ukuran keberhasilannya adalah kuantitas dan efisiensi seperti target infrstruktur, hasil penambangan maupun eksplorasi sumberdaya alam, lifting migas atau volume dan aspek keuangan lainnya. Peran Negara diusahakan sekecil mungkin ikut campur tangan. Hambatan terhadap sasaran keberhasilan dan ketidak-efisienan harus disingkirkan dan harus dapat dijalankan dengan semua cara, termasuk dipakai tindakan dan cara yang memungkinkan tercapainya target tersebut.

Hal itu menjadikan peminggiran peranan warga local yang banyak memiliki permasalahan belum berkemampuan, sehingga ketimpangan semakin melebar. Pentingnya rekayasa sosial, orientasi kewargaan, dan penanganan control pelayanan dengan memperhatikan partisipasi warga agar dapat dirajut kembali kepercayaan publik, sehingga bermakna

bagi keberhasilan pelayanan publik. adanya peran dari tokoh masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan pada satu sisi dan perubahan kapasitas pemerintah dalam merespon dan memperjuangkan kepentingan kolektif masyarakat berdasar institusi yang ada pada sisi yang lain merupakan inti dari proses penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dari patologi birokrasi seperti korupsi, kolusi, nepotisme, inefisiensi dan lain-lain dengan tujuan akhirnya peningkatan kesejahteraan rakyat secara berkelanjutan Sen, A. (1999) dan Sen, A. (2003); Tarigan, R. (2002), Vigoda-Gadot, A. dan Cohen, A., (2004); Dwiyanto, A. (2004) dan Dwiyanto, A. (2012); Purwanto, E.A. (2004); Hidayat dan Gisamar (2010), Pramusinto, A. (2016). Sementara ini belum diperoleh studi tentang hubungan kapasitas pemberdayaan masyarakat berpengaruh terhadap manfaatnya bagi bangun kepercayaan warga di tengah meningkatnya ketimpangan sosial dan lemahnya kepercayaan warga terhadap pelayanan publik.

Adapun permasalahan studi adalah bagaimana kapasitas pemberdayaan masyarakat yang dapat membangun kepercayaan warga atas manfaat hasil pelayanan publik dari program pemberdayaan masyarakat desa di desa siap bangun kawasan kampus?

B. METODE

Penelitian ini merupakan bagian dari riset aksi dengan pendekatan audit sosial. Audit Sosial digunakan menilai manfaat pelayanan pemberdayaan dan kapasitas pemberdayaan selain aspek finansial (Boyd, di dalam Srimarga, I.C. et.al; (2011). Metode studi memakai telaah kuantitatif dengan analisa regresi berganda dan telaah kualitatif dengan wawancara mendalam dan FGD. Subyek penelitian ditentukan dengan teknik pilihan narasumber rujukan, dengan konfirmasi dan recheck kepada para pihak yang layak sebagai tokoh publik terkait dengan tujuan penelitian. Pengambilan data dilakukan

dengan cara observasi dan wawancara dengan kuesioner. Untuk membantu studi digunakan alat penilaian dengan skala likert. Wawancara mendalam kepada responden dengan pendekatan pilihan warga (*convenience sampling*) yang sudah mendapat manfaat atau telah mengurus kepentingannya dari layanan publik maupun induksi kegiatan/program pemberdayaan. Selain itu juga dilakukan kepada pihak terkait yang menjabat dan atau mengetahui permasalahannya.

Analisis regresi berganda memakai formula $X^1, X^2, X^3, X^4, X^5, X^6 \rightarrow Y^1 \rightarrow Y^2$. Formula dengan variabel dan indikatornya tersebut divalidasi dalam diskusi terfokus. Kemudian dilakukan pengumpulan data yang hasilnya merupakan gambaran umum kapasitas pemberdayaan. Selanjutnya dilakukan analisa yang melibatkan para pihak berkepentingan, serta formulasi strategi peningkatan kapasitas pemberdayaan masyarakat. Perumusan strategi dilakukan dengan analisa SWOT. Secara kualitatif, hasil wawancara, termasuk perumusan ukuran ideal kapasitas pemberdayaan yang dirancang dapat menghasilkan, dan memberikan manfaat layanan publik, juga divalidasi melalui diskusi, pencocokan dengan para pihak, dan FGD. Lokasi studi di suatu desa di kabupaten Bantul, DIY yang sedang terjadi pembebasan tanah untuk rencana menjadi kawasan pembangunan infrastruktur pendidikan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa lokasi studi ini sedang menjadi perhatian para pihak berkepentingan karena direncanakan sebagai kawasan pendidikan, wisata sejarah dan budaya. Pelayanan publik dan peranan pemberdayaan masyarakat yang dapat meningkatkan kapasitas masyarakat diharapkan dapat meningkatkan suasana yang kondusif bagi semua pihak.

Desa ini terletak di kecamatan Pajangan, kabupaten Bantul. Desa ini terdiri dari 35

dusun. Kondisi kesejahteraan masyarakat pada umumnya belum baik. 4 dusun yang direncanakan sebagai kawasan pembangunan infrastruktur satu Kampus Perguruan Tinggi Negeri dengan luas areal 74 ha. Yang dikategorikan belum baik tingkat kesejahterannya sebanyak dua dusun, satu dusun dinyatakan cukup baik dan satu dusun dinyatakan baik tingkat kesejahteraan warga. Hamparan lain seluas 50 ha diinformasikan akan dimanfaatkan untuk beberapa pembangunan beberapa kampus lainnya.

Mata pencaharian warga desa umumnya adalah buruh tani dan buruh bangunan, dengan jumlah tenaga kerja bangunan sekitar 1.000 orang. Selain itu petani, pedagang, karyawan swasta, pegawai negeri sipil, militer serta wirausaha. Adapun kegiatan usahanya antara lain kios di rumah/pasar, pembuatan kue jajan, tempe, warung makan, kerajinan batik maupun aneka kerajinan lain, serta usaha jasa seperti servis motor, sewa mobil, jasa lainnya. Saat ini desa ini dikenal sebagai desa kuliner ingkung ayam. Selain itu sedang dipromosikan sebagai destinasi wisata religi dan budaya dengan wahana wisata artifak peninggalan sejarah Pangeran Diponegoro dan Goa Selarong (<http://guwosari.bantulkab.go.id/statistik/1>).

Pada saat ini, dinyatakan situasi dan kondisi lokasi kawasan tersebut memiliki kerentanan psiko-sosial, daya lentur warganya yang relatif rendah. Selain itu, nilai harga tanah juga naik tinggi berakibat pelepasan hak atas tanah dan terjadi perubahan dinamika sosial ekonomi masyarakat.

Para pihak memperkirakan adanya perubahan tatanan sosial, peradaban baru masyarakat, perubahan lingkungan karena hilangnya tanaman yang menjadi penyerap dan penyimpan air hujan, serta perubahan nilai di masyarakat, serta perkembangan wisata pendidikan dibalut dengan adanya situs sejarah Pangeran Diponegoro dan kawasan cagar budaya Gua Selarong. Proses sosialisasi kebijakan sudah dilakukan oleh Para

Pihak bersama Pimpinan Universitas di tingkat provinsi DIY, dan kabupaten Bantul. Namun masyarakat akar rumput merasa belum jelas benar tentang kejelasan arah dan rencana pembangunan infrastruktur tersebut.

Temuan studi menunjukkan adanya kesepahaman warga dan para pihak berkepentingan di desa tersebut tentang ada pengaruh yang bermakna dari semua faktor terhadap kapasitas pemberdayaan, hasil dan manfaat pelayanan publik dari pemberdayaan. Besaran tingkat pengaruh adalah sebesar 42,6%. Adapun pengaruh hasil capaian kapasitas pemberdayaan terhadap manfaat layanan publik yang terkait pemberdayaan adalah sebesar 78,3%. Untuk keseluruhannya, faktor paling berpengaruh adalah kelembagaan dan tata kelola ($p=0,002$).

1. Persepsi terhadap Keberhasilan Layanan Pemberdayaan.

Hasil kajian menunjukkan capaian layanan pemberdayaan yang berorientasi kewargaan dapat dibagi dua kategori. *Pertama*, kategori baik dari kepuasan layanan dan manfaat pelayanan. Warga penilai menyatakan adanya manfaat legal prosedural dan manfaat distributif dari layanan yang diselenggarakan. *Kedua*, kategori cukup baik dari kepercayaan dan keadilan terhadap layanan. Warga penilai juga menyatakan kepuasan. Pada aspek kepercayaan dan keadilan yang dapat menunjukkan adanya keberhakan warga, pengguna layanan merasa masih belum baik.

Adanya komitmen pelaksanaan kebijakan dinyatakan merupakan bagian penting keberhasilan pemberdayaan sebagai pelaksanaan UU Desa No.6 Tahun 2014 dan peraturan pelaksanaannya yang menegaskan adanya otonomi dan desentralisasi fiskal di desa.

Faktor yang paling bermakna mempengaruhi pemberdayaan adalah kelembagaan dan tata kelolanya. Selain

itu faktor yang berpengaruh cukup baik adalah kompetensi SDM fasilitator dan staf pemberdayaan; Optimalisasi pemanfaatan sumberdaya teknis; Penganggaran dan pelaksanaan sistem *reward dan punishment*; Produk pemberdayaan yang jelas seperti pengembangan kapasitas, kawal posisi tawar masyarakat, rancangan kebijakan dan perubahan berkemajuan, dan pengembangan inovasi (ide, metode, produk baru) dan pengembangan sosial/resolusi konflik; dan Kemitraan, komunikasi, diseminasi, keterbukaan informasi dan penanganan pengaduan masyarakat. Berikut ini paparan faktor yang membentuk dan berpengaruh terhadap kapasitas.

a. Kelembagaan dan Tata Kelola. Indikator dengan nilai baik hanya pengembangan kepemimpinan. Hal ini menjadi kesepahaman warga penilai. Sedangkan urutan penilaian cukup baik meliputi: (i) berjalannya organisasi dengan kewenangan dengan fungsi yang jelas; (ii) dilaksanakannya sosialisasi dan keaktifan berpartisipasi; (iii) membangun visi kepemimpinan; (iv) hubungan sosial dengan para pihak; (v) pengembangan relasi kemasyarakatan; (vi) mengupayakan kesepahaman tentang rencana program kepada para pihak berkepentingan; dan (vii) kejelasan tugas bagi setiap pelaksana pemberdayaan.

Table 1: Tata Kelola Kelembagaan



Sumber: data primer, diolah (2017, N=33)

Terkait pencapaian hasil pemberdayaan, hasil diskusi terfokus menunjukkan bahwa realisasi program pemberdayaan untuk mendinamisir kerukunan, kegotongroyongan, solidaritas, swadaya

dan kebersamaan telah berjalan dengan baik. Ada indikasi bukti keberhasilan tersebut karena pengaruh kepemimpinan. Peran aktor utama dalam membangun paradigma, mengurai kompleksitas kebijakan dan birokrasi dengan budaya kerja yang belum melayani dalam suatu skema pembentukan kebijakan atau rencana program yang bisa diterima warga masyarakat. Demikian halnya pentingnya dorongan kuat dari para pihak berkepentingan untuk memperbaikinya dan memperkuat akses dan kontrol tokoh warga. Termasuk lembaga pengawasan pelayanan publik yang perlu diperbaiki kapasitasnya. Selama ini peran tokoh masyarakat berjalan baik, termasuk peran Pengurus Karang Taruna.

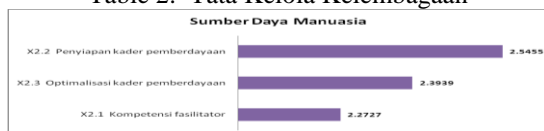
Cara pandang tentang desa keberlanjutan merupakan diskusi penting. Perspektif pemangku kepentingan berorientasi pada isu-isu sosial, ekonomi dan lingkungan sebagai satu keterpaduan menjadi fokus kegiatan untuk kontribusi manfaat pemenuhan hak-hak dasar warga dalam berpartisipasi mulai pada perencanaan detail tata ruang sampai rencana pembangunan dan pelaksanaan proyek. Hal itu sesuai dengan kebijakan Sultan Hamengku Buwana X (2012) bahwa kesejahteraan rakyat secara konseptual bagi warga DIY sebagai masyarakat yang maju merupakan warga masyarakat yang derajat kesejahterannya tinggi, tingkat pendapatan perkapita setara nasional, memiliki keunggulan dan daya saing, kesehatannya bagus dengan laju pertumbuhan penduduk di DIY dalam skala kecil, angka harapan hidup yang tinggi dan kualitas pelayanan sosial terus lebih baik.

Diskusi lainnya adalah posisi warga yang harus ikut menentukan dalam berpartisipasi, adanya keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban maupun pemenuhan tanggungjawab dalam proses penyelenggaraan layanan publik, yang menempatkan pemerintahan Desa termasuk di dalamnya warga masyarakat sebagai subjek. Jadi, antara Negara, Pemerintah DIY, Kabupaten dan

Desa dan warganya memiliki otoritas masing-masing sesuai tingkatan dan posisinya. Dalam prinsip pemerintahan yang baik terdapat prinsip kesetaraan sesuai tataran posisi masing-masing. Kebijakan politik yang diambil pun melalui tindakan komunikatif antar para pihak. Habermas dalam teori diskursusnya, yang mengandaikan bahwa kebijakan-kebijakan politik harus dilandasi dengan tindakan komunikatif. Deliberasi Habermas di sini menjadikan rasionalitas publik terjadi, di dalam kemajemukan dan beragam kepentingan komunitas sehingga tetap kondusif terbangun integrasi sosialnya.

b. Sumber Daya Manusia. Fasilitator Desa yang sedikit jumlahnya dan belum bersertifikat, keterbatasan informasi pemberdayaan dan produk inovasi yang dikembangkan merupakan sejumlah kendala pelaksanaan program pembinaan dan fasilitasi dalam rangka peningkatan kinerja pemerintahan desa melalui program pengembangan kapasitas pemberdayaan masyarakat di desa.

Table 2: Tata Kelola Kelembagaan



Sumber: data primer, diolah (2017, N=33)

Dari pelaksanaannya Pemerintah Desa merasa belum cukup dibekali program pengembangan kompetensi misalnya pendidikan dan latihan untuk sertifikasi dengan anggaran daerah.

c. Sumber Daya Teknis. Bentuk dukungan pemberdayaan antara lain: (1) adanya RPJMDesa dan APBDesa sebagai turunan dari implementasi UU Desa dan Pemerintahan Daerah serta kebijakan yang terkait. Kebijakan/program tersebut menegaskan pentingnya kinerja penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat desa dengan melaksanakan program-program peningkatan kapasitas organisasi warga untuk keberhasilan layanan publik terbaik dan pencapaian kesejahteraan masyarakat. Studi

menunjukkan situasi dan kondisi masyarakat di lokasi kawasan pembangunan infrastruktur tersebut, bahwa warga memiliki kerentanan terhadap tekanan psiko-sosial. Daya lentur warganya yang relatif rendah akibat belum siap mengelola kekayaan yang dimiliki hasil dari penjualan tanah yang telah dibelanjakan secara konsumtif, maupun risiko rawan keamanan.

Tabel 3: Sumber Daya Teknis



Sumber : data primer, diolah (2017, N=33)

Pada situasi dan kondisi lainnya juga terjadi kerawanan perizinan. Di antaranya kasus lahan yang tepat di kawasan paling menguntungkan. Kecenderungan seperti itu semakin banyak. Sementara ini ada keawatiran yang tinggi dari warga terhadap kekayaan sumber air bersih yang sekarang dimanfaatkan dua RT dan PAM Desa yang terakusisi oleh Proyek dan tidak dapat dimanfaatkan lagi; sanitasi lingkungan dan sampah yang berdasar pengalaman Perum Perumnas di beberapa dusun sebelumnya per hari produksinya mencapai 1 ton dari sekitar 300 KK dan belum terkendali.

Demikian halnya penggunaan air sungai maupun sumber air Watu Gedug dan penggunaan sumur artesis. Selain itu adanya situs cagar budaya warisan sejarah kejuangan Pangeran Diponegoro dan artefak peninggalannya maupun Gua Selarong, beserta tradisi budaya selamatan tahunannya yang tetap dilestarikembangkan, dikawatirkan dirusak. Beberapa pamong dan tokoh “kasepuhan” warga dusun pada FGD, menyatakan bahwa nilai-nilai kegotongroyongan, tradisi selamatan dan doa bersama, budaya selawatan, dan

bahasa jawa mulai terkikis, dikawatirkan tidak terjaga.

d. Keuangan. Ketersediaan kebutuhan pemberdayaan juga masih terkendala dengan jumlah dana pengembangan kemampuan pendamping yang ada. Selain itu ada kebutuhan kader berdasar permintaan pelaksanaan proyek yang sesuai kebutuhan peningkatan kapasitas yang terintegrasi, namun belum dapat disediakan.

Tabel 4: Keuangan Pemberdayaan



Sumber : data primer, diolah (2017, N=33)

Apabila memperhatikan pos alokasi anggaran belanja Desa ini terlihat pelaksanaan kebijakan untuk kegiatan pemberdayaan belum cukup besar pembiayaannya. Keseluruhan jumlah pos pemberdayaan, BUMDes dan pembinaan masyarakat hanya sebesar 17,57% sebesar Rp 89.308.000,- dan Modal Usaha BUMDesa sebesar Rp 50.000.000,-. Sedangkan pos terbesar adalah belanja fasilitas infrastruktur (59,10%) dan penyelenggaraan pemerintahan daerah (41,94%).

Sementara ini usaha kemitraan dengan dana tanggungjawab sosial dari mitra Kontraktor Swasta atau Perguruan Tinggi yang akan membangun infrastruktur baik berupa program maupun dana tanggung jawab sosial belum ada. Justru terdapat prakarsa dari Pengurus Karang Taruna yang telah berhasil melakukan penggalangan dana melalui berbagai cara termasuk media *on line* untuk program sosial renovasi atau bedah rumah, pengembangan melalui promosi dan layanan wisata dari studi banding berbagai desa dan pembuatan percontohan wirusaha baru bagi pemuda

desa seperti kuliner ingkung ayam, dan Jasa cuci motor dan mobil, dan sewa alat acara pernikahan.

e. Produk pendampingan. Bentuk kegiatan pemberdayaan terkait dengan fasilitasi pengembangan aksesibilitas baik untuk informasi, kegiatan pemberdayaan dan kemitraan dengan pihak-hak terkait dinyatakan sudah baik. Sedangkan pengembangan kontrol sosial, peningkatan kapasitas organisasi warga dan inovasi dinyatakan belum baik.

Tabel 5: Produk Pemberdayaan



Sumber : data primer, diolah (2017, N=33)

Dari diskusi terfokus, diperoleh kasus belum ada upaya pemberdayaan masyarakat pada kegiatan review dan penyusunan RDTR (Rencana Detil Tata Ruang) atau penyesuaian perubahan tata ruang di kawasan. Para pihak, terutama tokoh warga dan pemuda merasa belum dilibatkan secara langsung. Proses musyawarah terkendala oleh pola keterwakilan yang sering tidak sesuai dengan kesepahaman warga pada umumnya. Kompromi diakui sering terjadi, nmaun sifatnya semu karena ketika direbug RT, warga hanya pasif jika memberikan persetujuan. Meski demikian penyelenggara layanan, dari Pemerintah Desa, pada kasus pengaduan terkait pembebasan dan rencana pembangunan kampus dapat merespon cepat dengan pendirian Posko Pengaduan.

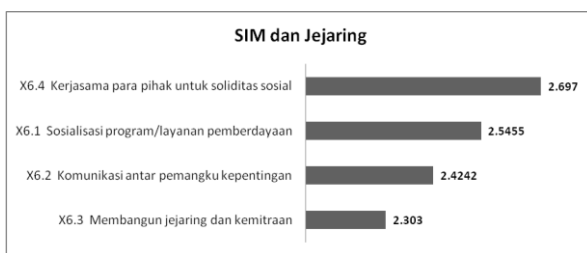
f. SIM dan Kemitraan

Dalam hal kemitraan, ditemukenalai para pihak berkepentingan telah dilibatkan oleh pengelola program pemberdayaan di lingkungan kawasan antara lain pemilik pekerjaan proyek mulai dari pemetaan sampai jual beli untuk pembebasan tanah untuk pembangunan infrastruktur. Namun dari banyak mira kerja yang memiliki agenda masing-masing juga dinyatakan belum baik terutama pada jejaring kemitraan yang berkelanjutan. Hal tersebut dikarenakan belum berfungsi adanya system informasi desa yang terhubung dengan para pihak dan warga baik untuk kepentingan data tunggal, RDTR, layanan desa dan updatangnya.

Adapun mitra potensial yang ada di kawasan adalah Lembaga Pendidikan di lingkungan terdekat yang dapat diajak serta untuk menunjukkan pengaruh yang bermakna positif bagi pemberdayaan seperti beberapa Univeristas di kawasan terdekat.

Pemerintah pusat sampai desa juga dinilai sangat penting karena memberikan anggaran, sebagai pemilik proyek dan menilai keberhasilan pekerjaan. Dalam hal ini adalah Kementerian Agama; Kementerian PUPR, Pemerintah DIY dan khususnya kabupaten Bantul khususnya terkait pemberdayaan masyarakat dan desa.

Tabel 6: Kemitraan



Sumber : data primer, diolah 2017, N=33)

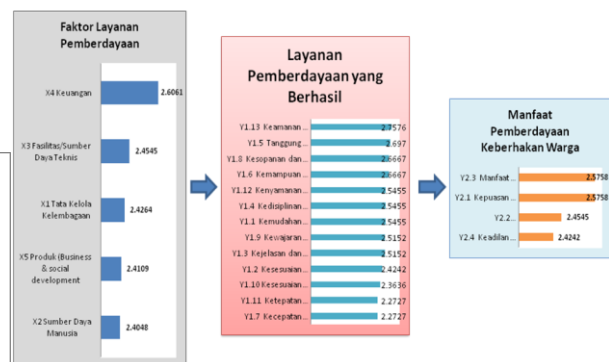
Tokoh warga memahami bahwa rencana pembangunan infrastruktur Kampus di desa ini dapat berkontribusi bagi kesejahteraan masyarakat. Hanya mereka belum tahu adanya kemungkinan dampak dari perubahan tatanan social, peradaban baru masyarakat, serta dinamika

ekonomi dan lingkungan akibat dari dampak multiplier pembangunan infrastruktur tersebut. Keberadaan Otonomi Desa dan Daerah merupakan potensi dan peluang prakarsa untuk berkemampuan berdasarkan aspirasi dan sumberdaya masyarakat dan desa untuk memecahkan berbagai masalah demi kesejahteraan masyarakatnya.

2. Kapasitas Pemberdayaan dan Strategi Pengembangan

Faktor dan indikator yang mempengaruhi kapasitas organisasi dan layanan, serta manfaatnya terlihat pada gambar 1 di bawah ini.

Hasil telaah regresi menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan semua variabel terhadap keberhasilan layanan pemberdayaan. Besaran tingkat pengaruh adalah sebesar 42,6%. Yang paling berpengaruh dalam kapasitas pemberdayaan adalah faktor kelembagaan ($p=0,002$). Demikian halnya ada pengaruh yang kuat kapasitas pemberdayaan terhadap keberhasilan layanan pemberdayaan, dan hasil pemberdayaan tersebut terhadap manfaat pemberdayaan yang diterima warga masyarakat penggunaanya, dengan besaran tingkat pengaruh sebesar 78,3%.



Gambar 1: Faktor dan indicator kapasitas, keberhasilan layanan dan manfaat pemberdayaan (Sumber : data primer, diolah 2017, N=33)

Adapun hasil FGD menunjukkan indikator yang terbaik bagi warga penilai untuk kapasitas pemberdayaan masyarakat agar manfaat keberhakan warga diperoleh adalah terdapat 11 ukuran ideal kapasitas pemberdayaan,

sebagaimana terlihat pada tabel 5. Sedangkan strategi pengembangan kapasitas pemberdayaan dilakukan melalui Analisis SWOT untuk menemukan faktor-faktor kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman secara sistematis untuk memaksimalkan kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), serta secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*) dan ancaman (*Threats*).

Tabel 5. Indikasi Ideal Kapasitas Pemberdayaan

Sumber : data primer, diolah, (N=33 & FGD (2017)

Pilihan strategi yang disepahami adalah memanfaatkan kekuatan potensi lokal melalui program pemberdayaan dari pemerintah dan *stakeholder* lain. Tujuan dari strategi ini adalah: (1) Mengubah pola pikir masyarakat agar lebih produktif dan mandiri; (2) Meningkatkan kualitas SDM berkompetensi; (3) Meningkatkan kualitas kelembagaan warga masyarakat. (4) Meaktifkan tokoh warga terlibat dalam penyusunan kembali RDTR dan perencanaan terkait pembangunan kawasan.

4. Capaian Manfaat Pemberdayaan dan Kebutuhan Mitigasi Risiko Pelayanan Publik

Mendiskusikan pelayanan publik pada dasarnya sama dengan mengkritisi bagaimana warga masyarakat berkemampuan secara aktif dalam keseluruhan proses tata kelola pemerintahan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Keberhasilan pembangunan suatu proyek vital Negara, termasuk di dalamnya kepentingan pelayanan publik yang terus menerus diselenggarakan, selama ini ada kecenderungan peran Negara untuk berkinerja yang lebih kuat memakai ukuran rasionalitas dan efisiensi. Pada sisi lain, di lingkungan tersebut terdapat warga masyarakat dan para pihak berkepentingan dengan situasi dan kondisi dinamis sehingga banyak

keluhan. Seringkali penyelenggara pelayanan publik atau manajemen proyek vital Negara belum dapat sejalan kepentingannya dan tidak terkelola dengan baik. Akibatnya sering terjadi konflik kepentingan.

Salah satu aktifitas pemberdayaan dengan rekayasa sosial untuk membangun kepercayaan publik belum baik dilakukan. Sementara penyediaan layanan publik di tingkat komunitas berhubungan

No	Elemen & (Indikasi Ideal)
1. (1)	Kelembagaan Paradigma pemberdayaan yang terintegrasi dengan rencana detil tata ruang dan berorientasi keberhakan warga
2. (2)	Tata kelola Tata kelola organisasi & program yang terbuka, partisipatif dan akuntabel
3. (3)	SDM Pengurus organisasi penyedia jasa pemberdayaan baik pemerintah maupun konsultan/LSM dapat berkolaborasi
(4)	Fasilitator pemberdayaan masyarakat yang kompeten dan bersertifikasi
4. (5)	Sumberdaya teknis Data terbaru dan terpadu dengan pangkalan data desa dan RDTR
(6)	APBDes dan penggalangan dana kerelawanan sosial
(7)	SIM bertelematika dan mudah diakses oleh masyarakat
5 (8)	Pengembangan jasa fasilitasi Inovasi baik ide/metode/produk baru untuk program/kegiatan pemberdayaan
(9)	Fasilitasi harmonisasi dengan RDTR dan manajemen risiko
(10)	Kemitraan dengan Universitas dan Industri
(11)	Fasilitasi posisi organisasi warga dan pengendalian sebagai pengawasan yang efektif

dengan masalah penguasaan pemahaman, kapasitas mandiri dalam kelembagaan dan kemitraan, adanya keterbukaan informasi dan akuntabilitas kinerja layanan publik. Perspektif keberlanjutan juga diperlukan dalam proses perencanaan strategis. Tindakan yang diperlukan untuk keberlanjutan secara langsung berhubungan dengan kegiatan utama pemangku kepentingan yang berorientasi solusi pada isu-isu sosial, ekonomi dan lingkungan.

Pelayanan publik yang berkontribusi menciptakan keadilan sosial itu memerlukan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak dasar warga negara atau disebut *citizen centric governance* sebagai prinsip untuk operasionalisasinya. Hal tersebut bermakna berjalannya kapasitas pemberdayaan seperti hasil studi di atas. Knud, D.A., et.al (2008); Asshiddiqy, J. (2012) merujuk Louis Kelso dan Mortimer Adler; Vigoda-Gadot, A. dan Cohen, A., (2004), Rawl, J. (1971) menyatakan pentingnya paradigma dibangun dengan tiga prinsip keadilan yang terkait secara esensial interdependen dengan dasar tata kelola yang baik. Yaitu, partisipasi yang memberikan masukan (*input*) dengan ada kesempatan yang sama (*equal opportunity*) untuk membangun kehidupan bersama; adanya distribusi; dan adanya harmoni. Pelayanan berhasil dan mudah diterima oleh para pihak yang berkepentingan apabila pimpinan terbuka dan memberi akses yang luas bagi warga masyarakat. Di situ ada peran penting dari tokoh masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan pada satu sisi dan perubahan kapasitas pemerintah dalam merespon dan memperjuangkan kepentingan kolektif masyarakat berdasar institusi yang ada pada sisi yang lain. Hal itu karena ada risiko dari proses penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dari patologi birokrasi seperti korupsi, kolusi, nepotisme, inefisiensi dan lain-lain sehingga menjadi hambatan pencapaian tujuan pelayanan publik untuk kesejahteraan rakyat atau pemenuhan keberhakan warga negara. (Dwiyanto, A. (2012). Pramusinto, A. (2016), Hidayat dan Gismar (2010).

Selain itu, dirasakan oleh warga bahwa selama ini terjadi kesenjangan pendapatan dan hasil dari distribusi ekonomi dan keuangan dari perkiraan warga dari

pengalaman pelaksanaan pembangunan infrastruktur bagi warga yang tertinggal. Ketika pelayanan publik diperankan lebih banyak oleh pasar, maka peran Negara hanya bertindak sebagai regulator, diseminasi dan pengendali yang seimbang dan merata agar pelayanan melalui mekanisme pasar sebagai pilihan publik (*public choice*) dapat berfungsi. Warga Negara diperlakukan sebagai konsumen dalam cara pandang warga dapat berakibat terjadinya kesenjangan sosial ekonomi khususnya bagi komunitas yang belum beruntung. Juga, dapat terjadi kesenjangan lingkungan akibat kemunduran kualitas dan fisik sumberdaya alam, seperti air, tanah, udara, hutan dan sumberdaya mineral dan bahan tambang berdasar pengalaman di berbagai daerah.

Pelayanan publik berhadapan dengan peluang terjadinya risiko akibat pertambahan dan migrasi penduduk, pencemaran udara dan air, eksploitasi sumberdaya alam tidak terbarukan, menurunnya keanekaragaman hayati. Peluang kejadian menjadi ancaman ketika ekonomi lingkungan belum terpadu dengan kepentingan investasi pembangunan sehingga dapat menimbulkan risiko kerusakan lingkungan. Kesenjangan lingkungan tersebut dapat diantisipasi dan dipromosikan dengan pemberdayaan modal sosial yang komprehensif dan kohesif. Meski hal itu sulit diwujudkan apabila komponen yang membentuknya saling asing dan dikuasai oleh bagian-bagian yang berbeda-beda dan terpisah-pisah dalam organisasi.

Memperhatikan hal tersebut, pelayanan publik yang inklusif, partisipatif dan kolaboratif seperti diteorikan Dwiyanto, A., (2012); Denhardt, Janet, V., and Denhardt, Robert B. V., (2003) menjadi keniscayaan. Inoguchi, T., et.al., (2015) dan Bessette J.M.; (2011) menambahkan

pentingnya partisipasi warga masyarakat dalam prosesi pembentukan kebijakan publik dan manajemen pelaksanaannya, yang bermakna sebagai rasa kepemilikan warga negara dan berjalannya demokrasi deliberatif yang bermanfaat bagi perbaikan sosial, ekonomi dan lingkungan. Mencermati kepentingan permusyawaratan yang dapat menjadikan proses belajar bersama dan menentukan kesepakatan untuk kepentingan komunitas dan pembangunan wilayahnya, maka wajar apabila hasil studi menekankan perlunya pembentukan kebijakan yang berlangsung dari dan oleh musyawarah warga negara diidealkan sebagai bagian dari capaian pemberdayaan. Jika menelaah kejadian proses penyesuaian RDTR yang dikehendaki para pihak di kawasan, maka review kebijakan RDTR dapat dijadikan sebagai dasar perbaikan rencana pembangunan yang terpadu.

Terkait kebutuhan adanya keterbukaan informasi dan penanganan pengaduan, yang menjadikan pentingnya pengawasan dari para pihak berkepentingan, terdapat pelajaran dari pengalaman Lembaga Ombudsman DIY. Dengan dasar hukum Pergub No. 21 Tahun 2008, dan mendapatkan legitimasi lebih kuat akibat adanya putusan Mahkamah Konstitusi, dan dikarenakan dinyatakan di dalam UU Pelayanan Publik, maka Ombudsman Daerah memiliki wewenang untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasar peraturan tersebut maka rekomendasi atas penyelesaian pengaduan maupun perbaikan kebijakan yang disampaikan kepada Gubernur atau Bupati/ Walikota atau kepala Organisasi Penyelenggara Daerah seharusnya ditindaklanjuti oleh masing-masing terlapor, tidak perlu ada *missing link*. Komunikasi kepada Gubernur untuk mengawasi proses dan tindak lanjut

rekomendasi ini sangat penting. Demikian halnya bagi Pemerintah desa maupun pihak swasta dan masyarakat terlapor. Ketika Terlapor tidak memberikan respon perbaikan yang bermakna bagi Pelapor, LOD harus bersikap yang sama, maka seharusnya warga aktif dalam mengawalinya. Hal ini merupakan ukuran warga berkemampuan hasil dari pemberdayaan dan layanan pengawasan pelayanan publik.

Dari kawasan yang direncanakan pembangunan infrastruktur pendidikan secara terpadu tersebut, dengan kondisi mata pencaharian warga desa kebanyakan adalah buruh tani dan buruh bangunan, selain terdapat petani, pedagang, karyawan swasta, pegawai negeri sipil/militer dan wirausaha skala mikro dan kecil, maka kapasitas pemberdayaan dengan strategi pengembangannya menjadi penting sebagai bagian dari kesiapsiagaan para pihak berkepentingan di kawasan tersebut. Hasil Audit Sosial di atas menemukan hubungan keterkaitan kapasitas pemberdayaan dengan kebutuhan memitigasi risiko pelayanan publik.

5. Kasus RDTR, Hubungan resiprokal Multipihak Pemberdayaan dan Kepentingan Memitigasi Risiko Pelayanan Publik.

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik menghendaki adanya arah pergeseran kehendak pola pengelolaan pelayanan publik, sesuai yang diidealkan yaitu pemenuhan keberhakan warga dan dapat dipercaya. Kepentingan itu mengharuskan ada kesiapsiagaan para pihak terlibat pada keseluruhan tahapan pembangunan. Audit sosial menemukan fakta terkait kegiatan telaah RDTR atau penyesuaian perubahannya selama ini belum memenuhi tahapan pelibatan masyarakat pada level desa sampai kecamatan yang menyertakan tokoh masyarakat, meski peraturan mengharuskannya. Pengurus Karang Taruna, Pengurus Forum Kader

Pemberdayaan Masyarakat dan lainnya merasa belum dilibatkan.

Hasil wawancara, pertemuan dengan para pihak berkepentingan dan FGD di lingkungan Pemerintah, terkait pendekatan penyusunan/review RDTR dapat dikemukakan bahwa para pihak menyadari pentingnya partisipasi publik. Seperti pelibatan warga secara luas, ragam jenis risiko pembangunan infrastruktur dan layanan publik beserta solusi yang dibahas, pemeranan para ahli yang kuat menggunakan pendekatan teknis dan rasional dan cara edukasi kepada masyarakat. Semuanya selama ini memiliki kendala biaya, waktu, personil, dan pengorganisasiannya. Kemudian diperlukan fasilitator yang kompeten dan dapat mengakomodasi berbagai preferensi, kepentingan dan fasilitasi kompromi diantara para pihak.

Selain itu ada persoalan mendasar tentang data yang seharusnya bisa ditetapkan sebagai satu keputusan oleh pihak penyelenggara sebagai dasar kegunaan data, utilisasi dan kesiapan sebagai sumber data yang dapat berperan disertai alas legalnya. Bahkan harapannya dengan adanya literasi teknologi informasi dan komunikasi berbasis digital, maka seharusnya dapat dikembangkan aplikasi yang membantu para pihak terutama warga secara luas dalam mengikuti pebaruan data tersebut, mengikuti semua proses review dan penyusunan RDTR sampai ditetapkan sebagai kebijakan diimplementasikan.

Berikutnya pihak penyelenggara pelayanan publik dapat menggunakannya untuk kebutuhan perencanaan pelayanan publik dan melaksanakan pelayanan dengan manajemen yang lebih akurat. Warga dapat mengikutinya bahkan mencari informasi, mengadakan dan mendapatkan tanggapan balik serta dapat mengikuti perbaikan, inovasi maupun perubahan layanan secara berkesinambungan. Demikian halnya, cara pandang para pihak yang menjadi fokus bahasan. Berdasar analisa diatas

dapat ditunjukkan para pemangku kepentingan yang berusaha mencari kesepahaman baru tentang pentingnya pemenuhan hak-hak dasar warga dalam berpartisipasi mulai pada perencanaan detil tata ruang sampai rencana pembangunan.

Hasil diskusi di atas menunjukkan orientasi kewargaan dapat menjadi arus utama dalam berpartisipasi, adanya keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban maupun pemenuhan tanggungjawab dalam proses penyelenggaraan layanan publik, yang menempatkan warga masyarakat sebagai subjek. Hal itu sesuai analisa risiko bahwa jika menilik hasil telaah perilaku perorangan yang dapat berpengaruh terhadap kemampuan organisasi karena secara internal seseorang berniat dan melakukan penyimpangan atau bahkan sampai korupsi atau bertindak kriminal lainnya karena sifat tamak, hati yang sering bolak-balik berubah atau moral yang labil sehingga tidak kuat menghadapi godaan, pendapatan yang kecil dan adanya kebutuhan yang mendesak atau pengaruh gaya hidup konsumtif (Korten, David C. (1983); Williams (2002); Martinovski, B., Mao, W., Bratch, J., Marsella, S. (2005); Nabatchi, T., (2010).

Ibty, I. (2017.b) melaporkan keragaan pelayanan publik, tipe risiko dan sumbernya, serta pelajaran yang dapat ditarik dari kegiatan review RDTR. Pertama, seperti hasil audit sosial ini tentang elemen kelembagaan, dapat ditelusur dari (1) Cara pandang para pimpinan organisasi penyelenggara pelayanan publik dan para pihak berkepentingan. Kecenderungannya adalah penetrasi kepentingan, terutama dari pasar yang lebih kuat. (2). Atribusi, tindakan, dan justifikasi yang menunjukkan hubungan antara kepentingan dengan penyelenggara layanan publik. Impersonalisasi bermakna bagi penyelenggara pelayanan publik. (3) Dari kewenangan, standar dan etika penyelenggara serta hubungannya dengan para pihak, dilaksanakannya kontrak sosial

dan layanan, peranan pelayan di depan (*front liner*) untuk dapat menyelesaikan persoalan pengguna secara langsung serta layanan inklusif bagi difabel dan lansia, dan kolaborasi dengan para pihak untuk keberhasilan pelayanan publik.

Kedua, sumberdaya manusia dan sumberdaya teknis, diperhitungkan berada di arena manajemen penyelenggara pelayanan publik. Belum ditemukan formula penempatan pengelolaannya di luar manajemen risiko atau bagian dari program manajemen risiko. Yang penting adalah fungsinya dapat berjalan dengan disiapkan sejak perencanaan. Hal ini terdiri dari (1) prasarana lunak seperti pelaksanaan kebijakan sampai SOP yang perlu sosialisasi dan dukungan kebijakan dari manajemen dan standar perilaku budaya sadar risiko. Sehingga diperlukan proses belajar bersama, edukasi dan edifikasi dengan baik sehingga terbentuk perilaku, ujaran dan etika yang dapat meminimalkan penyimpangan yang mungkin terjadi. (2) Perangkat keras seperti sarana prasarana kerja. Yang terpenting adalah Sistem Informasi Manajemen dengan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet. Selain itu adalah data yang terpadu dapat dijadikan dasar sebagai sumber pangkalan data terpadu oleh para pihak berkepentingan.

Ketiga, pelajaran yang dapat dipetik dari penggunaan pendekatan formal dalam review RDTR yang direfleksikan adanya bias kepentingan dan didominasi aspek teknis karena belum partisipatif. Pendekatan deliberatif mulai dari keterwakilan warga, memilih langkah-langkah dalam mengidentifikasi sumber risiko sampai penilaian risiko dan menemukan akar persoalan secara musyawarah memerlukan proses yang disusun sebagai rangkaian pertemuan dengan sekelompok warga dan tahapan kegiatan terpilih, termasuk kegiatan konsultasi publik secara terbuka untuk warga masyarakat umum.

Pandangan warga mengenai pengelolaan risiko menjadi titik tolak utama dalam

perancangan proses ini, dengan tetap memperhatikan pandangan ahli dan para pihak berkepentingan, dengan tetap mengingatkan pentingnya orientasi pemenuhan keberhakan warga. Upaya fasilitasi untuk merumuskan risiko, solusi mitigasi risiko dengan proses kesepahaman dan kompromi diharapkan efektif dalam penataan pandangan dan kesepakatan bersama, sehingga mendapatkan rekomendasi mitigasi risiko pelayanan publik. Dengan proses yang berorientasi kewargaan seperti di atas diharapkan dapat diformulasikan model kapasitas pemberdayaan yang dapat memitigasi risiko pelayanan publik untuk memenuhi keberhakan warga.

D. Kesimpulan

Ada hubungan yang berpengaruh sangat penting antara kapasitas pemberdayaan, dengan capaian hasil dan manfaat pemberdayaan. Kelembagaan menjadi penentu bagi keberhasilan kapasitas pemberdayaan. Tata kelola kelembagaan, SDM pelaku organisasi dan Fasilitator Pemberdayaan Masyarakat (FPM) yang bersertifikasi, kuatnya inovasi baik ide/metode/produk baru untuk program/kegiatan pemberdayaan, serta pemanfaatan sumberdaya teknis dan data dasar yang diperbarui dan terpadu dengan RDTR serta SIM yang datanya terpadu, dapat menentukan manfaat yang berorientasi keberhakan warga.

Cara pandang pemberdayaan yang terintegrasi dengan pendekatan deliberatif pada kasus RDTR dengan pelibatan partisipasi tokoh warga yang berintegritas dinyatakan sesuai dengan laporan studi sebelumnya. Oleh karenanya orientasi keberhakan warga dan pendekatan deliberatif perlu terus diurusutamakan dalam proses pemberdayaan.

Adapun saran studi adalah: (1) pengembangan kapasitas pemberdayaan dengan perubahan paradigma para pihak berkepentingan, SDM berkompetensi, perkuatan kelembagaan, dan optimasi

keaktifan tokoh masyarakat dalam berbagai kegiatan terutama RDTR; (2). Mendorong penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan Desa yang menyediakan data terbaru dan mudah diakses masyarakat; (3) Optimalisasi kegiatan pendidikan/pelatihan, dan program pembelajaran praktis yang sesuai dengan peluang dan risiko perubahan cepat sosial ekonomi dan lingkungan karena adanya investasi pembangunan kawasan; (4) Peningkatan Pendanaan APBDes dan penggalangan kemitraan dengan Universitas dan Swasta, dengan melanjutkan perkuatan organisasi pemuda desa seperti Karang Taruna; (5) Penanganan pengaduan secara terbuka; (6) Penerapan system *reward and punishment* bagi FPM dan para pihak berkepentingan yang terlibat; dan (7) Perlu studi lanjut tentang peningkatan kapasitas pemberdayaan untuk memitigasi risiko pelayanan publik yang diprioritaskan untuk kawasan ini.

PENGHARGAAN

Penghargaan kepada Risbang Dikti yang telah memberikan dukungan dana PDP TA.2017 dan kepada Lembaga Ombudsman DIY, serta para pihak berkepentingan yang telah berpartisipasi dalam Studi ini. Penulis korespondensi: 085643728817 atau email ke: mail.idham.ibty@gmail.com dan idham.ibty@up45.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Buku & Jurnal

Bessette, J.M. 2011. *American Government and Politics, Deliberation, Democracy and Citizenship*. Boston: Suzanne Jeans.

Denhardt, Janet, V., and Denhardt, Robert B. V., 2003. *The New Public service: Serving not Steering*, M.E.Sharpe Inc., New York.

Dwiyanto, A. 2012; *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*; Gadjah Mada University Press

Dwiyanto, A. 2004. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta Gama Press.

Harper, T.L., and Stein, S.M. (1996). Postmodernist planning theory: The incommensurability premise. In *Explorations in Planning Theory*. Seymour J. Mandelbaum, Luigi Mazza, and Robert W. Burchell (Eds.). Rutgers: Center for Urban Policy Research.

Hidayat, S., Gismar, A.M. 2010. "Good Governance Vs Shadow State dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah," *Jurnal Penelitian Politik*, LIPI Volume 7, No. 1, 2010.

Ibty, I. 2017.a. Audit Sosial Sebagai Model Integrasi Peningkatan Pemahaman Dan Sensivitas Kewargaan Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Ombudsman Daerah DIY*. Edisi 22. TahunXII/2017. <http://lo-diy.or.id/jurnal-ombudsman-daerah-edisi-22>.

Ibty, I. 2017.b. *Designing the Risk Mitigation in Public Service: Lessons Learned from Public Services in the Campus Area at Umbulmartani*; di dalam *Proceeding Reseach Days Fisipol UGM 2017 "Knowledge for Better Policy"* p. 112-116 http://hibahriset.fisipol.ugm.ac.id/download/Proceeding_Final.pdf

Inoguchi, T., Newman, E., Paoletto, G. (Ed.), Budiharjo, E. dan Aoshima, Y. (Pengantar), Suryandani, R., (Penterjemah), 2015. *Menuju Kota yang Manusiawi dan Berwawasan Lingkungan*; Cetakan II, United Nations University Press dan Penerbit LP3ES., Jakarta

Korten, David C. 1983. *People-Centered Development: Reflections on Development Theory and Method.* Manila: Mimeograph.

Knud D. Asplund, Suparman Marzuki, Eko Riyadi (ed.). 2008. *Hukum Hak Asasi Manusia*. Yogyakarta: PUSHAM UII.

Pramusinto, A. 2016. "Mendorong Perubahan Dari Luar: Ke Arah Birokrasi Indonesia Yang Demokratis Dan Melayani", Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada pada Rapat Terbuka Dewan Guru Besar

- Universitas Gadjah Mada pada tanggal 1 Maret 2016 di Yogyakarta.
- Purwanto, E.A. 2004. "Revitalisasi Studi Implementasi Kebijakan Publik", dalam *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik* 2004, VIII (2). <http://iib.ugm.ac.id/ezproxy.ugm.ac.id/jurnal/detail.php?dataId=5101>
- Rawls, John, 1971. *Theory of Justice*. Oxford University Press.
- Sen, Amartya; 1999. *Development as Freedom*. Anchor Books, New York,
- Sen, Amartya. 1981. *Poverty and Famines: An Essay on Entitlement and Deprivation*. New York: Oxford University Press.
- Srimarga, I.C., Fahazza, M., Heriyanto, W. 2011. *Audit Sosial Multi Stakeholder*; USAID dan PATTIRO.
- Tarigan, R. (2002), *Perencanaan Pembangunan Wilayah: Pendekatan Ekonomi dan Ruang*. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional. Medan.
- Tjan, M.S. (2017). Kepercayaan Publik Terhadap Lembaga Ombudsman DIY. *Jurnal Ombudsman Daerah*. Ed. 22 Tahun XII /2017.
- Vigoda-Gadot, A. dan Cohen, A. 2004. *Citizenship and Management in Public Administration*. Cheltenham UK: Edward Elgar
- Pengembangan Kapasitas Pemerintahan Daerah.
<http://guwosari.bantulkab.go.id/index.php/firs/t/statistik/1>

Peraturan Perundangan, Dokumen;

- Undang Undang Dasar RI 1945
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
- Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan,
- Lembaga Ombudsman DIY; 2016. Laporan Pelaksanaan Tugas lembaga Ombudsman DIY.
- Ombudsman RI, 2016; Laporan Ombudsman RI 2015;
www.ombudsman.go.id/humas/laporan
- Peraturan Presiden RI No. 59 Tahun 2012 tentang Kerangka Nasional