

**EVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM 100 HARI  
PEMERINTAH KOTA BONTANG  
PERSPEKTIF PARTISIPASI DAN PENGELOLAAN PUBLIK  
TAHUN 2025**

**Syarifuddin<sup>1\*</sup>, Mikhael Edy Salamba<sup>2</sup>, Palupi Setyo Hapsari<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup>Sekretariat Kota Bontang, Pemkot Bontang, Bontang

<sup>3</sup>Dinas Kesehatan, Pemkot Bontang, Bontang

\*Email korespondensi: syarifuddin.pqsa@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan 17 program prioritas dalam 100 hari pertama masa kerja Wali Kota dan Wakil Wali Kota Bontang pada periode 2025–2030. Penelitian menggunakan pendekatan campuran (mixed methods), menggabungkan metode kuantitatif dengan survei menggunakan Computer Assisted Web Interviewing (CAWI) dan kualitatif melalui Focus Group Discussion (FGD). Survei melibatkan 739 responden dari 15 kelurahan di Kota Bontang. Temuan menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas terhadap program di bidang kesehatan, pendidikan, dan lingkungan. Namun, terdapat tantangan dalam koordinasi antarinstansi dan pengelolaan data sosial yang perlu diperbaiki untuk mendukung keberlanjutan program. Evaluasi berbasis partisipasi masyarakat terbukti menjadi alat penting dalam meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik di daerah.

**Kata Kunci: Evaluasi Program, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, 100 Hari, Bontang**

**ABSTRACT**

*This study aims to evaluate the public satisfaction level regarding the implementation of 17 priority programs during the first 100 days of office of the Mayor and Deputy Mayor of Bontang for the 2025–2030 period. The research employs a mixed-methods approach, combining quantitative data from a Computer-Assisted Web Interviewing (CAWI) survey and qualitative data from Focus Group Discussions (FGD). A total of 739 respondents from 15 sub-districts in Bontang participated in the survey. The findings indicate that the majority of respondents are satisfied with programs in the health, education, and environmental sectors. However, challenges persist in terms of inter-agency coordination and the accuracy of social data. These issues need to be addressed for program sustainability. Community-based evaluation has proven to be an effective tool for enhancing government accountability and improving the quality of public services.*

*Keywords: Program Evaluation, Public Satisfaction, Public Service, 100 Days, Bontang*

**PENDAHULUAN**

Evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan implementasi kebijakan pemerintah daerah. Dalam konteks pemerintahan daerah, salah satu pendekatan yang sering digunakan untuk meningkatkan kepercayaan publik dan memberikan hasil yang cepat adalah *quick wins*, atau kemenangan jangka pendek yang memberikan dampak langsung kepada masyarakat. Salah satu contoh yang diterapkan adalah Program 100 Hari Kerja, yang bertujuan untuk memberikan hasil nyata kepada masyarakat dalam waktu singkat (Peters & Pierre, 2020).



Pemerintah Kota Bontang mengadopsi pendekatan ini untuk menjawab kebutuhan mendesak masyarakat melalui 17 program prioritas yang dirancang lintas sektor. Program-program ini melibatkan bidang kesehatan, pendidikan, lingkungan, dan spiritualitas yang menjadi fokus utama dalam masa jabatan Wali Kota dan Wakil Wali Kota Bontang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi program-program tersebut. Penilaian ini menjadi penting untuk mengetahui apakah kebijakan yang diambil sesuai dengan harapan masyarakat serta untuk merumuskan rekomendasi perbaikan dalam kebijakan publik ke depan.

Namun, meskipun pemerintah daerah berusaha keras untuk mencapai keberhasilan jangka pendek, tantangan terbesar sering kali datang dalam bentuk kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan yang dihadapi dalam pelaksanaan program. Dalam hal ini, penting untuk memahami keberhasilan dan kegagalan program-program tersebut dari perspektif kepuasan masyarakat dan efektivitas birokrasi dalam merespons kebutuhan warga.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed methods*) dengan desain penelitian evaluatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang berada di 15 kelurahan di Kota Bontang, yang melibatkan 739 responden yang dipilih secara acak. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui *Computer Assisted Web Interviewing (CAWI)* untuk menjangkau responden secara daring dan *Focus Group Discussion (FGD)* untuk mendapatkan informasi lebih mendalam dari perangkat daerah dan tokoh masyarakat.

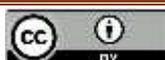
Analisis data dilakukan dengan metode statistik deskriptif, yang mencakup frekuensi dan persentase untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap setiap program. Selain itu, analisis tematik digunakan untuk menggali temuan kualitatif dari hasil FGD, yang memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi program

## HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL SURVEY

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap program-program yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Bontang. Program yang paling mendapat respons positif adalah **Kesehatan Gratis**, dengan tingkat kepuasan mencapai 93,8%. Program lainnya yang juga mendapatkan kepuasan tinggi adalah **Pendidikan (WaJar & Puskesmas)** yang mencapai 92,0% dan **Jumat Bersih & Bank Sampah** dengan 91,5% tingkat kepuasan

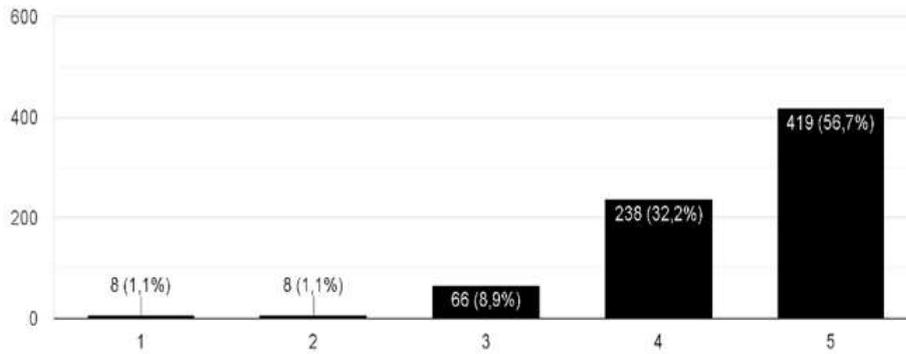
Tabel 1. Hasil survei terhadap beberapa program utama:

Program	Kategori Kepuasan	Persentase (%)	Deskripsi Program
<b>Kesehatan Gratis</b>	Tinggi	93,8	Layanan kesehatan gratis bagi masyarakat Bontang.
<b>Jumat Bersih &amp; Bank Sampah</b>	Tinggi	91,5	Program kebersihan dan pengelolaan sampah melalui bank sampah.
<b>Spiritualitas</b>	Tinggi	90,7	Program penguatan spiritualitas warga melalui kegiatan keagamaan.
<b>Pendidikan (WaJar &amp; Puskesmas)</b>	Tinggi	92,0	Program peningkatan kualitas pendidikan dan layanan kesehatan di WaJar & Puskesmas.
<b>Rembuk Bontang</b>	Tinggi	92,4	Forum diskusi antarwarga untuk menyampaikan aspirasi dan masukan kepada pemerintah.



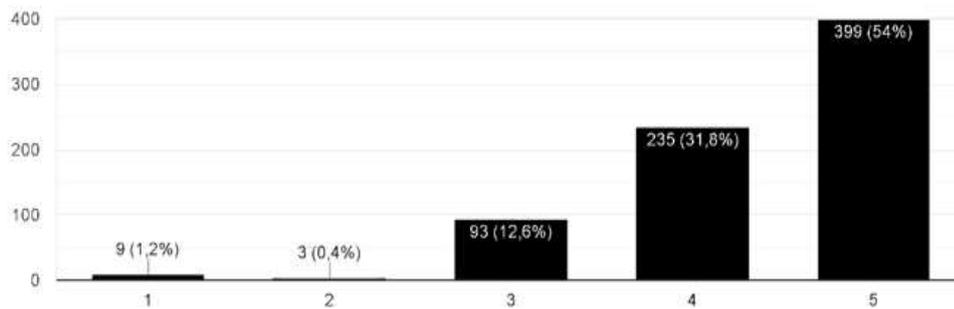
<b>Kepuasan Umum</b>	Tinggi	90,7	Secara umum, tingkat kepuasan masyarakat terhadap program pemerintah.
<b>Dukungan Kelanjutan Program</b>	Tinggi	93,4	Dukungan terhadap kelanjutan program dan keberlanjutan kebijakan.

Sumber: Data primer diolah tahun 2025



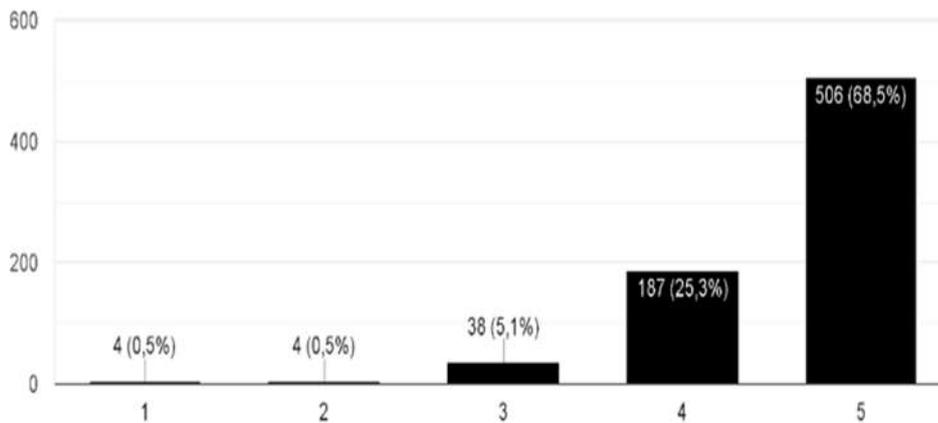
**Gambar 1. Grafik Batang Tingkat Kepuasan Masyarakat per Program**

Dari grafik diatas menunjukkan 88,9% responden menyatakan program sesuai kebutuhan



**Gambar 2. Grafik Batang Tingkat Kepuasan Masyarakat per Program**

Grafik menunjukkan Responden 85,8% menyatakan programnya BAIK



**Gambar 3. Grafik Batang Tingkat Kepuasan Masyarakat per Program**

Dari grafik diatas menjelaskan bahwa Responden 93,8% programnya membantu masyarakat



## **PEMBAHASAN**

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi program 100 hari dapat dilihat dari tingginya tingkat kepuasan masyarakat. Secara umum, masyarakat merasa bahwa program-program yang dicanangkan memberikan manfaat langsung, terutama dalam sektor kesehatan dan pendidikan. Hal ini konsisten dengan temuan dari penelitian Putri et al. (2022), yang menyatakan bahwa keterlibatan langsung masyarakat dalam program pelayanan publik berpengaruh besar terhadap kepuasan mereka. Meskipun mayoritas responden puas, beberapa tantangan signifikan tetap muncul, terutama dalam aspek **koordinasi antarinstansi** dan **pengelolaan data sosial**.

Pada program kesehatan gratis di Bontang mencatatkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, mencapai 93,8%. Program ini bertujuan untuk menyediakan layanan kesehatan tanpa biaya bagi seluruh lapisan masyarakat, terutama bagi kelompok yang tidak mampu. Program kesehatan gratis yang telah dilaksanakan sesuai dengan instruksi dari Menteri kesehatan, dimana target sasaran adalah selirih penduduk sesuai dengan siklus hidup. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa program kesehatan gratis memiliki dampak positif dalam meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat yang kurang mampu (Putri et al., 2022). Kepuasan yang tinggi ini menggambarkan bahwa masyarakat merasa program ini telah berhasil memenuhi kebutuhan dasar mereka dalam hal pelayanan kesehatan, terutama di tengah situasi ekonomi yang belum sepenuhnya stabil.

Pada program seperti **Jumat Bersih & Bank Sampah** menunjukkan bahwa meskipun ada inisiatif yang baik, koordinasi antarinstansi yang kurang optimal menyebabkan adanya tumpang tindih atau kesulitan dalam pengelolaan sampah di beberapa daerah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sitohang 2019 yang menyatakan bahwa beberapa masyarakat merasa terdapat tumpang tindih dalam pengelolaan dan distribusi sampah yang tidak optimal, yang menghambat keberlanjutan program tersebut. Sehingga diperlukan koordinasi antar instansi yang lebih baik dan peningkatan infrastruktur pengelolaan sampah dapat menjadi solusi untuk mengatasi tantangan ini. Penelitian sebelumnya juga mencatat bahwa pengelolaan sampah berbasis partisipasi masyarakat, seperti program bank sampah, dapat meningkatkan kesadaran lingkungan dan keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan sampah (Sitohang et al., 2019).

Evaluasi tentang efektifitas bank sampah juga disampaikan oleh Adam Febrianto (2024) dan tim pada Kumpulan Policy Brief untuk IKN dengan judul Implementasi Good Governance dalam pengelolaan bank sampah mempunyai tantangan utama yang dihadapi dalam pengelolaan sampah di IKN adalah belum adanya sistem pemilahan sampah yang terintegrasi di tingkat kecamatan. Inisiatif seperti bank sampah dapat menjadi bagian dari solusi untuk mengatasi masalah ini, dengan mendorong masyarakat untuk memilah sampah di tingkat rumah tangga atau komunitas (Ummah, 2024)

Program Jumat Bersih merupakan bentuk implementasi dari pendekatan *Community-Based Environmental Management* (CBEM), yaitu pengelolaan lingkungan berbasis partisipasi masyarakat. Program ini mendorong keterlibatan aktif warga dan aparatur pemerintah dalam menjaga kebersihan lingkungan melalui kegiatan rutin setiap hari Jumat. Tujuan ilmiah dan manfaatnya, Mengurangi beban pencemaran lingkungan, terutama dari limbah domestik yang tidak terkelola. Meningkatkan kesadaran kolektif terhadap pentingnya sanitasi dan kebersihan lingkungan, yang secara langsung berdampak pada kesehatan masyarakat. Mendukung



pengelolaan ekosistem perkotaan, seperti sungai dan pesisir, dengan mencegah akumulasi sampah yang dapat merusak habitat alami. Mendorong perilaku pro-lingkungan melalui pendekatan *behavioral change communication* (BCC), yaitu perubahan perilaku melalui edukasi dan aksi nyata

Program Bank Sampah merupakan penerapan konsep *circular economy* dan *waste-to-resource*, di mana sampah dipandang sebagai sumber daya yang memiliki nilai ekonomi. Di Bontang, program ini ditargetkan hadir di setiap RT sebagai bagian dari strategi pengurangan sampah dari sumbernya. Aspek ilmiah dan manfaatnya anatara lain Mengurangi volume sampah yang masuk ke TPA (Tempat Pembuangan Akhir) melalui pemilahan dan daur ulang. Mendorong ekonomi sirkular, di mana masyarakat dapat menabung sampah anorganik dan menukarnya dengan insentif ekonomi. Meningkatkan literasi lingkungan, terutama dalam hal pemilahan sampah, pengelolaan limbah rumah tangga, dan pengurangan konsumsi plastik. Mendukung target pengurangan emisi gas rumah kaca, karena pengelolaan sampah yang baik dapat menekan produksi metana dari sampah organik yang membusuk di TPA.

Tingkat kepuasan sebesar 90,7% terhadap Program Penguatan Spiritualitas Warga melalui Kegiatan Keagamaan di Kota Bontang mencerminkan keberhasilan pendekatan pembangunan yang menyentuh dimensi spiritual masyarakat secara sistematis dan terukur. Pendekatan Holistik dalam Pembangunan Program ini merupakan bagian dari strategi pembangunan karakter berbasis nilai-nilai keagamaan. Dalam teori *social capital*, kegiatan keagamaan seperti salat berjamaah, safari subuh, dan gerakan membaca Al-Qur'an memperkuat kohesi sosial dan membangun kepercayaan antarwarga serta antara warga dan pemerintah. Efek Psikososial Positif Kegiatan spiritual terbukti secara ilmiah dapat meningkatkan kesejahteraan psikologis, mengurangi stres, dan memperkuat ketahanan sosial. Partisipasi dalam kegiatan keagamaan juga memperkuat identitas kolektif dan rasa memiliki terhadap komunitas. Peran pemerintah sebagai fasilitator spiritualitas publik pemerintah Kota Bontang melalui program 100 hari kerja mendorong gerakan seperti Safari Subuh, puasa Senin-Kamis, dan gerakan salat dhuha di sekolah. Ini menunjukkan peran aktif pemerintah dalam membentuk budaya spiritual yang terintegrasi dengan kehidupan sehari-hari warga.

Program Peningkatan Kualitas Pendidikan dan Layanan Kesehatan di Wajar dan Puskesmas dalam 100 hari kerja Wali Kota Bontang mencerminkan pendekatan pembangunan berbasis pelayanan dasar yang menyentuh langsung kebutuhan masyarakat. Pendekatan Pelayanan Terpadu di Wilayah Wajar (Wajib Belajar) dan Puskesmas Program ini mengintegrasikan dua sektor kunci pembangunan manusia: pendidikan dan kesehatan. Dalam kerangka *Human Development Index* (HDI), kedua sektor ini merupakan indikator utama yang menentukan kualitas hidup masyarakat (Statistik & Bontang, 2024) Peningkatan layanan di Wajar dan Puskesmas berarti memperkuat fondasi pembangunan jangka panjang. Aksesibilitas dan Kualitas Layanan Tingginya kepuasan menunjukkan bahwa masyarakat merasakan peningkatan nyata dalam akses dan mutu layanan. Pada sektor pendidikan, ini bisa mencakup peningkatan sarana belajar, pelatihan guru, atau program literasi. Pada sektor kesehatan, peningkatan layanan Puskesmas dapat mencakup pelayanan promotif-preventif, ketersediaan tenaga medis, dan kemudahan akses layanan dasar.

Efektivitas intervensi pemerintah daerah dalam teori *public service delivery*, respons positif masyarakat terhadap layanan publik mencerminkan efektivitas kebijakan dan program yang dijalankan. Tingkat kepuasan 92,0% menunjukkan bahwa program ini tidak hanya tepat

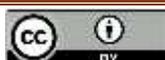


sasaran, tetapi juga dikelola dengan baik dalam hal koordinasi, komunikasi, dan pelibatan masyarakat. Dampak terhadap Ketahanan Sosial dan Ekonomi Pendidikan yang berkualitas dan layanan kesehatan yang memadai berkontribusi langsung terhadap peningkatan produktivitas, penurunan angka kemiskinan, dan penguatan ketahanan keluarga. Program ini secara tidak langsung mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya tujuan ke-3 (kesehatan) dan ke-4 (pendidikan).

Dalam teori *public service satisfaction*, kepuasan masyarakat mencerminkan persepsi positif terhadap kualitas layanan, relevansi program, dan efektivitas implementasi kebijakan. Angka 90,7% menunjukkan bahwa mayoritas warga merasa program-program tersebut relevan, bermanfaat, dan dijalankan dengan baik. Menurut pendekatan *results-based management* (RBM), keberhasilan program dapat diukur dari output dan outcome yang dirasakan langsung oleh penerima manfaat. Tingkat kepuasan yang tinggi mengindikasikan bahwa program tidak hanya dilaksanakan, tetapi juga menghasilkan dampak nyata yang dirasakan masyarakat. Dalam kerangka *governance theory*, kepuasan publik yang tinggi memperkuat legitimasi dan kepercayaan terhadap pemerintah daerah. Ini penting untuk menciptakan *social capital* yang mendukung keberlanjutan program dan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat, terbukti dengan pertanyaan selanjutnya sebanyak 93,4% responden mengendaki program berkelanjutan.

Keterlibatan Masyarakat dalam proses evaluasi dan pelaksanaan program menjadi faktor penentu dalam meningkatkan efektivitas program - program ini. Program Rembuk Bontang yang melibatkan masyarakat dalam forum diskusi memperoleh tingkat kepuasan yang sangat tinggi, menunjukkan bahwa partisipasi warga dalam merumuskan kebijakan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Dwiyanto (2021) yang menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam memperbaiki tata kelola pemerintahan. Evaluasi berbasis partisipasi masyarakat, seperti yang dilakukan dalam penelitian ini, terbukti menjadi metode yang efektif dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas program-program pemerintah. Evaluasi ini memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana masyarakat merasakan dampak dari kebijakan yang diterapkan. Seperti yang dijelaskan oleh Creswell (2014), partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi kebijakan membantu pemerintah untuk lebih memahami kebutuhan nyata masyarakat, sehingga kebijakan yang diterapkan lebih tepat sasaran dan relevan dengan kondisi lokal.

Lebih jauh lagi, tantangan terbesar yang ditemukan dalam penelitian ini adalah validasi data kemiskinan (DTKS), yang sering kali tidak akurat dan menyebabkan kesalahan dalam penyaluran bantuan. Penelitian ini mempertegas perlunya reformasi dalam sistem pendataan sosial untuk memastikan bahwa bantuan tepat sasaran dan dapat dipertanggungjawabkan. Hasil penelitian menyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap program-program tersebut relatif tinggi, namun beberapa tantangan penting muncul dalam penelitian ini, terutama terkait dengan pengelolaan data sosial yang akurat dan koordinasi antarinstansi. Data yang tidak akurat atau tertunda dapat menyebabkan kesalahan dalam penyaluran bantuan dan distribusi layanan publik lainnya. Oleh karena itu, perbaikan dalam sistem pendataan sosial, seperti validasi data kemiskinan, sangat penting untuk memastikan bahwa bantuan dapat disalurkan dengan tepat dan efisien. Temuan ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pengelolaan data sosial yang tidak akurat dapat menghambat efektivitas program bantuan pemerintah (Kementerian PANRB, 2017).



Novelty dari penelitian ini terletak pada pendekatan mixed methods yang menggabungkan survei kuantitatif dan analisis kualitatif untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang kepuasan masyarakat. Selain itu, artikel ini mengusulkan penggunaan evaluasi berbasis partisipasi masyarakat sebagai alat untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan program pemerintah daerah.

## **KESIMPULAN**

Secara keseluruhan, evaluasi terhadap Program 100 Hari Pemerintah Kota Bontang menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap sebagian besar program yang dilaksanakan, terutama di bidang kesehatan, pendidikan, dan spiritualitas. Namun, beberapa tantangan terkait koordinasi antarinstansi dan pengelolaan data sosial perlu diatasi untuk mendukung keberlanjutan program-program ini. Evaluasi berbasis partisipasi masyarakat, seperti yang dilakukan dalam penelitian ini, terbukti menjadi metode yang efektif dalam memastikan akuntabilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Kota Bontang yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih juga kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam survei dan diskusi kelompok fokus.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Kementerian PANRB. (2017). *Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kaufmann, D., & Kraay, A. (2021). Governance and development: A decade of reforms. *Journal of Public Administration*, 45(3), 231-245
- Kumpulan Policy Brief Universitas Indonesia untuk Ibu Kota Nusantara. (2025). *Pengelolaan Sampah Dan Peran Bank Sampah Di Ibu Kota Nusantara*. Universitas Indonesia
- Peters, B. G., & Pierre, J. (2020). *Governance, Politics And The State*. Red Globe Press.
- Putri, M. N., Hidayat, R., & Salamah, S. (2022). Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Pemerintah Daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 100–115.
- Purba, H. E. D., Siregar, R. T., Damanik, S. E., & Ginting, M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kinerja Di Kantor Lurah Bah Kapul Kecamatan Siantar Sitalasari Kota Pematangsiantar. *Jurnal Regional Planning*, 1(1), 13 –. <https://doi.org/10.36985/jrp.v1i1.576>
- Robinson, M., & Sacks, M. (2023). Evaluating Public Sector Performance: Insights From The Global South. *Public Administration Review*, 83(2), 320-338.
- Sihotang, C. H. P., et al. (2019). Pengaruh Sosial Budaya Terhadap Pelestarian Hutan. *Jurnal Regional Planning*, 1(1), 1–12.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.



- Statistik, B. P., & Bontang, K. (2024). Indeks Pembangunan Manusia ( IPM ) Tahun 2024. 03, 1–12.
- Tambunan, M., Manullang, M., Siregar, R. T., & Damanik, S. E. (2019). Pengaruh Pelatihan, Budaya Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan, Dan Aset Kabupaten Simalungun . *Jurnal Regional Planning*, 1(1), 31 – <https://doi.org/10.36985/jrp.v1i1.577>
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

