

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KAWASAN JATINANGOR

PUBLIC SERVICES INNOVATION IN JATINANGOR REGION

Candra Setya Nugraha
PKP2A I Lembaga Administrasi Negara
Jl. Kiara Payung Km. 4,7 Jatinangor Sumedang,
Telp. (022) 7790048, Fax (022) 7790055
Email : CandraSetyaNugroho@yahoo.com

Abstract

The determination of Jatinangor region as a center of high education should not only be followed by the policy setting of the region, but also be followed with the policy of public service management. Besides improving the existing public services, it also need an innovative public services in order to support its function as a Jatinangor higher educational region.

Key Words: public services, innovative

Abstrak

Penentuan kawasan Jatinangor sebagai pusat pendidikan tinggi seharusnya tidak hanya diikuti dengan kebijakan pengaturan kawasan tersebut, tetapi harus juga diikuti dengan kebijakan pengelolaan pelayanan publiknya. Selain memperbaiki pelayanan publik yang sudah ada juga perlu dilakukan inovasi pelayanan publik agar mendukung fungsinya sebagai kawasan pendidikan tinggi Jatinangor.

Kata Kunci: pelayanan publik, inovasi

A. PENDAHULUAN

Menurut Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Jawa Barat tahun 2009 - 2029, Jatinangor ditetapkan sebagai pusat pendidikan tinggi Kawasan Strategis Provinsi (KSP). KSP merupakan kawasan yang penataan ruangnya diprioritaskan karena mempunyai pengaruh sangat penting secara regional dalam aspek pertahanan keamanan negara, ekonomi, sosial budaya, lingkungan, dan/atau pemanfaatan sumberdaya alam dan teknologi tinggi. Jatinangor ditetapkan sebagai KSP karena mempunyai pengaruh sangat penting dalam aspek pendidikan tinggi yang secara tidak langsung mempengaruhi aspek ekonomi,

lingkungan, sosial budaya dan pemanfaatan sumberdaya alam. Hal inilah yang menjadi dasar dalam menetapkan kawasan jatinangor sebagai salah satu kawasan khusus. Pemerintah bersama pemerintah daerah (Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Pemerintah Kabupaten Sumedang) menetapkan Kawasan Jatinangor sebagai kawasan khusus yaitu Kawasan Strategis Pendidikan Tinggi. Pendidikan tinggi merupakan kepentingan nasional sehingga perlu diatur dan diselenggarakan dengan semaksimal mungkin. Pemerintah bersama pemerintah daerah mengharapkan dengan adanya kawasan strategis pendidikan tinggi ini dapat

meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi nasional yang lebih baik.

Berdasarkan hal tersebut maka beberapa perguruan tinggi nasional ditempatkan di Jatinangor. Sampai saat ini ada 4 (empat) perguruan tinggi nasional di Jatinangor, yaitu Universitas Padjajaran (Unpad), Institut Teknologi Bandung (ITB), Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) dan Institut Manajemen Koperasi Indonesia (Ikopin). Selain perguruan tinggi, ada 3 (tiga) pusat dan atau lembaga diklat di kawasan ini yaitu Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara (PKP2A I LAN), Pusat Diklat Regional Kementerian Dalam Negeri dan Pusat Diklat Kopertis.

Dengan adanya perguruan tinggi dan institusi pemerintah tersebut mengakibatkan banyak perubahan secara cepat di Jatinangor. Salah satu perubahannya adalah semakin padatnya masyarakat di Jatinangor, masyarakat tersebut merupakan para pendatang yang terdiri dari mahasiswa dan pekerja. Para pendatang tersebut berasal dari seluruh wilayah Indonesia dan tercatat pada tahun 2003, jumlah mahasiswa di Kota Jatinangor telah mencapai sekitar 37.566 orang (RUTR KPT Jatinangor 2000-2012). Selain berasal dari dalam negeri, para pendatang juga berasal dari luar negeri, misalnya dari Singapura, Malaysia, India dan lain-lain. Dengan banyaknya jumlah pendatang ke kawasan Jatinangor banyak dampak positif serta negatif yang muncul di kawasan ini. Kepadatan kawasan Jatinangor merupakan salah satu dampak negatif bila tidak diatur dengan baik, akan tetapi juga memberikan dampak positif untuk aspek ekonomi, sosial, dan budaya.

Banyaknya para pendatang tersebut menjadi daya tarik bagi para pengusaha untuk menginvestasikan usahanya di Jatinangor. Beberapa usaha

yang dapat kita lihat adalah tingginya tingkat pembangunan rumah kos, pusat perbelanjaan, rumah makan, hotel, apartemen dan lain-lain. Akan tetapi, daya tarik tersebut ternyata tidak diiringi dengan perbaikan dalam hal pelayanan publik, sehingga permasalahan yang ada pada saat ini seperti sampah, kemacetan, dan banjir masih belum teratasi.

Perubahan yang semakin cepat di kawasan ini tidak diimbangi dengan peningkatan pelayanan publik di kawasan pendidikan tinggi ini. Banyak permasalahan pelayanan publik yang dapat ditemui di kawasan ini. Beberapa permasalahan diantaranya terkait pendataan kependudukan bagi para pendatang, baik mahasiswa maupun pekerja belum terdata dengan baik. Permasalahan keamanan masih sering ditemui, misalnya pencurian kendaraan bermotor di lingkungan rumah kos. Permasalahan lalu lintas yaitu adanya kepadatan dan kemacetan mengakibatkan ketidaknyamanan dalam berlalu lintas. Pengelolaan sampah yang tidak baik juga berdampak pada polusi udara, bau tidak sedap dan mengganggu kesehatan, dan masih banyak lagi permasalahan pelayanan publik di kawasan ini.

Sampai saat ini pengelolaan pelayanan publik di Jatinangor masih belum ada perubahan. Sedangkan pelayanan publik merupakan kebutuhan dasar dan hak dari setiap warga negara. Untuk itu, Pemerintah daerah dalam hal ini Kabupaten Sumedang harus mulai memperbaiki pelayanan publik di kawasan Jatinangor. Hal ini senada dengan pendapat Dudi salah satu anggota DPRD Kabupaten Sumedang yang menyatakan "Sumedang harus segera melakukan upaya peningkatan bidang layanan publik, pesatnya pembangunan di suatu wilayah harus diimbangi oleh ketersediaan aneka fasilitas umum dan berbagai bentuk

layanan yang prima" (Galamedia, 2014). Jika dilihat dari data yang ada, pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Jatinangor masih merupakan pelayanan administrasi, seperti: kartu keluarga, kartu tanda penduduk, ijin mendirikan bangunan dll. Padahal dilihat dari kebutuhan masyarakat perlu adanya inovasi-inovasi pelayanan publik. Selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik, hal ini juga dapat menjadi daya tarik mahasiswa untuk datang ke kawasan Jatinangor dalam melanjutkan pendidikannya, terutama mahasiswa asing. Inovasi pelayanan publik tersebut yaitu dapat berupa berbagai pelayanan publik yang mendukung kawasan ini sebagai kawasan strategis pendidikan tinggi.

Dengan berbagai permasalahan pelayanan publik tersebut dan adanya tuntutan oleh masyarakat pendidikan maka permasalahan pelayanan publik di kawasan Jatinangor ini menjadi hal yang menarik untuk dikaji. Sejauh mana tindakan Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan publik di kawasan ini dan bagaimana pelayanan publik yang seharusnya ada di Jatinangor sebagai Kawasan Pendidikan Tinggi.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kondisi pelayanan publik di Jatinangor sebagai kawasan pendidikan tinggi?
2. Bagaimana bentuk perbaikan dan inovasi pelayanan publik yang perlu dilakukan pemerintah daerah untuk Jatinangor sebagai kawasan pendidikan tinggi?

C. TUJUAN

1. Untuk mengetahui kondisi pelayanan publik di Jatinangor
2. Untuk mengetahui bentuk perbaikan dan inovasi pelayanan publik yang seharusnya dilakukan

di Jatinangor sebagai kawasan pendidikan tinggi.

D. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotler dalam Sinambela (2007) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Samparna dalam Sinambela (2007) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Oleh karena itu, menurut Sinambela (2007) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak

terikat suatu produk secara fisik. Menurut Undang-Undang Nomor:25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Menurut UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus secara dinamis melihat perkembangan kebutuhan dari masyarakat dan lingkungannya. Pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat antara satu tempat dengan tempat lainnya pasti berbeda, misalnya pelayanan publik di kawasan industri dengan kawasan pendidikan pasti berbeda. Oleh karena itu pemerintah

harus tepat dan cermat dalam menyediakan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah di kawasan Jatinangor seharusnya disesuaikan dengan masyarakat dan lingkungannya sebagai kawasan pendidikan tinggi. Dengan penyediaan pelayanan publik sesuai fungsinya maka kawasan Jatinangor akan semakin berkembang.

2. Difusi Inovasi

Difusi Inovasi terdiri dari dua padanan kata yaitu difusi dan inovasi. Rogers (1983) dalam Tasrin dan Amalia mendefinisikan difusi sebagai proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu di antara para anggota suatu sistem sosial (*the process by which an innovation is communicated through certain channels overtime among the members of a social system*). Disamping itu, difusi juga dapat dianggap sebagai suatu jenis perubahan sosial yaitu suatu proses perubahan yang terjadi dalam struktur dan fungsi sistem sosial.

Inovasi adalah suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap/dirasa baru oleh individu atau kelompok masyarakat. Ungkapan dianggap/dirasa baru terhadap suatu ide, praktek atau benda oleh sebagian orang, belum tentu juga pada sebagian yang lain. Kesemuanya tergantung apa yang dirasakan oleh individu atau kelompok terhadap ide, praktek atau benda tersebut.

Dari kedua padanan kata di atas, maka difusi inovasi adalah suatu proses penyebar serapan ide-ide atau hal-hal yang baru dalam upaya untuk merubah suatu masyarakat yang terjadi secara terus menerus dari suatu tempat ke tempat yang lain, dari suatu kurun waktu ke kurun waktu yang berikut, dari suatu bidang tertentu ke bidang

yang lainnya kepada sekelompok anggota dari sistem sosial.

Tujuan utama dari difusi inovasi adalah diadopsinya suatu inovasi (ilmu pengetahuan, teknologi, bidang pengembangan masyarakat) oleh pemerintah demi kepentingan masyarakat. Menurut Rogers (1983) dalam Tasrin dan Amalia, dalam proses difusi inovasi terdapat 4 (empat) elemen pokok, yaitu suatu inovasi, dikomunikasikan melalui saluran komunikasi tertentu, dalam jangka waktu dan terjadi di antara anggota-anggota suatu system social.

1. Inovasi (*innovation*): gagasan, tindakan atau barang yang dianggap baru oleh seseorang;
2. Saluran komunikasi (*channel*), adalah alat untuk menyampaikan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima;
3. Jangka waktu (*time frame*), yaitu proses keputusan inovasi dari mulai seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolaknya;
4. Sistem social (*social system*), merupakan kumpulan unit yang berbeda fungsional dan terikat dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Pemerintah perlu melakukan difusi inovasi pelayanan publik agar dalam menyelenggarakan pelayanan publik semakin lebih baik. Salah satu cara untuk mendapatkan ide dalam melakukan inovasi adalah dengan cara melakukan benchmarking pada suatu daerah tertentu yang mempunyai karakteristik yang sama dan telah melakukan inovasi dalam menyelenggarakan pelayanan publiknya.

Pemerintah daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik di kawasan Jatinangor dapat melakukan difusi inovasi agar pelayanan publiknya

semakin lebih baik. Pemerintah daerah dapat melakukan benchmarking pada kawasan lain yang mempunyai karakteristik dan fungsi yang sama dengan Jatinangor sebagai kawasan pendidikan tinggi.

3. Peraturan terkait Inovasi Pemerintah Daerah (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah)

Pemerintah Daerah saat ini didorong untuk memperbaiki pelayanan publik dengan melakukan berbagai inovasi. Pemerintah mengatur inovasi yang dilakukan pemerintah daerah dengan menetapkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Beberapa pasal yang menjadi dasar hukum pelaksanaan inovasi pemerintah daerah antara lain:

- Pasal 386 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyatakan Dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi.
- Pasal 386 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyatakan Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
- Pasal 387 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menyatakan bahwa tentang Pemerintah Daerah Dalam merumuskan kebijakan inovasi, Pemerintahan Daerah mengacu pada prinsip:
 - a. Peningkatan efisiensi;
 - b. Perbaikan efisiensi;
 - c. Perbaikan kualitas pelayanan;
 - d. Tidak ada konflik kepentingan;
 - e. Berorientasi kepada kepentingan umum;
 - f. Dilakukan secara terbuka;

- g. Memenuhi nilai-nilai kepatutan;
- h. Dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan sendiri.

4. Inovasi Pelayanan Publik di Kota Pendidikan Tsukuba - Jepang

Tsukuba merupakan kota dengan akumulasi lembaga penelitian terbesar di Jepang. Dimana banyak para peneliti dan perusahaan yang aktif terlibat dan beraktivitas di kota ini. Sementara itu, Kota Tsukuba juga terkenal dengan julukan *garden city* dimana banyak kekayaan lingkungan alamnya seperti gunung Tsukuba, aset sejarah dan budaya, dan *satoyama*¹. Selain banyak aktivitas penelitian dan bisnis, Tsukuba juga merupakan salah satu kota tujuan bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Universitas Tsukuba merupakan salah satu universitas yang berada di kawasan ini, selain itu juga terdapat Tsukuba Gakuin University dan National University Corporation Tsukuba University of Technology.

Berdasarkan informasi yang didapat dari website Kota Tsukuba, ada sekitar 7000 mahasiswa asing dari sekitar 120 negara yang berbeda. Menurut Walikota Tsukuba, banyaknya mahasiswa asing yang datang untuk sekolah disini dikarenakan baiknya sistem penerimaan mahasiswa yang dikembangkan oleh Universitas dan Institusi yang ada. Selain itu, banyaknya *volunteer* dari penduduk sekitar untuk membantu mahasiswa asing untuk dapat beradaptasi menjadi daya tarik tersendiri. Selain kemudahan-kemudahan yang didapatkan dari universitas dan masyarakat setempat,

sistem pemerintahan yang telah baik, dengan pelayanan publik yang juga baik menjadikan Kota Tsukuba menjadi salah satu kota yang menarik bagi pelajar asing, mengingat kendala bahasa merupakan masalah utama di Jepang.

Kota Tsukuba Jepang sebenarnya mempunyai beberapa karakteristik yang hampir sama dengan Jatinangor. Dari aspek topografi, kota dan kawasan ini memiliki kekayaan lingkungan alam, seperti masih banyak daerah persawahan dan perkebunan serta beberapa aset sejarah dan budaya. Persamaan yang paling mendasar dari kota dan kawasan ini adalah sama-sama merupakan daerah pusat pendidikan. Selain persamaan tersebut, salah satu Universitas terkemuka di kedua daerah ini pun mempunyai *history* yang sama. Untuk membentuk kawasan pendidikan yang sebelumnya berada di pusat kota maka kedua daerah ini dijadikan daerah pengembangan pendidikan. Hal ini ditandai dengan dipindahkannya perguruan tinggi ke daerah tersebut yaitu; Universitas Tsukuba yang sebelumnya berada di pusat Kota Tokyo dipindahkan ke daerah Tsukuba, begitupula dengan Universitas Padjajaran yang sebelumnya berada di pusat kota Bandung sekarang dipindahkan ke Jatinangor.

Namun, berbeda dengan kawasan di Jatinangor penataan pelayanan publik di Kota Tsukuba sebagai kota pendidikan mempunyai beberapa kelebihan. Hal ini terlihat dari banyaknya kemudahan bagi para pelajar asing ataupun pendatang dalam mengakses informasi mengenai kehidupan di kota Tsukuba. Pemerintah Kota Tsukuba menyediakan *guidebook for foreign residents* untuk memberikan informasi-informasi penting serta pelayanan-pelayanan apa saja yang tersedia di kota Tsukuba. Pelayanan yang diberikan di Kota Tsukuba antara lain dapat dilihat pada tabel 1.

¹ Satoyama merupakan istilah dalam bahasa Jepang yang digunakan untuk zona perbatasan atau daerah antara gunung dan tanah datar yang subur

Tabel 1
Inovasi Pelayanan Publik di Kota Tsukuba

No	Jenis Pelayanan	Layanan yang diberikan	Keterangan
1	Pelayanan Konsultasi	Pelayanan konsultasi gratis bagi orang asing meliputi konsultasi mengenai status tinggal, pekerjaan, pernikahan, pendidikan dan kehidupan sehari-hari.	Layanan ini diberikan dengan dua bahasa yaitu Cina dan Inggris. Penyelenggara: <i>Tsukuba International Association</i>
	Pusat Pelayanan Konsultasi	Pelayanan konsultasi mengenai kehidupan sehari-hari dan layanan konsultasi dengan pengacara diberikan secara gratis	Layanan diberikan dalam beberapa bahasa, yaitu: Korea, Spanyol, Cina, Thailand, Portugis dan Tagalog. Penyelenggara: <i>The Ibaraki International Association in Mito City</i>
	Pusat Pelayanan Konsultasi	Pelayanan konsultasi mengenai tindak kriminal, atau komunitas keselamatan jalan	Layanan diberikan dalam bahasa Inggris, Cina, Korea, Thailand, Spanyol, Tagalog, Persia, Urdu. Penyelenggara: kepolisian
	Pusat Pelayanan Imigrasi	Pelayanan konsultasi mengenai imigrasi dan ijin tinggal	Layanan diberikan dalam bahasa Inggris, Cina, Korea, Indonesia, Vietnam Penyelenggara: Biro Imigrasi Tokyo
2	Kelas Bahasa Jepang	Pelayanan bahasa Jepang untuk warga asing	Penyelenggara: <i>Tsukuba International Association dan Keyaki no Kai</i>
3	Pengelolaan Sampah	Pelayanan pengambilan sampah untuk barang-barang berukuran besar. Seperti: TV, kulkas, mesin cuci, AC dll.	Untuk pembuangan sampah harian telah diatur oleh divisi manajemen pengelolaan sampah. Penyelenggara: Divisi manajemen pengelolaan sampah Kota Tsukuba
4	Transportasi ²	Jasa pelayanan Bis lokal, melayani rute pariwisata, kampus, pusat perbelanjaan, dan <i>science tour</i>	Penyedia layanan: pemerintah daerah, dan perusahaan swasta
		Jasa pelayanan taksi	
		Jasa Pelayanan penyewaan sepeda. Penyewaan sepeda hanya dilakukan pada <i>Tsukuba Center Area</i> dan di area gunung Tsukuba	Penyedia layanan: pusat informasi untuk tourist
		Jasa Kereta dan Bis antar kota. Kereta dan Bis ini memiliki rute layanan ke Tokyo dan Sendai, selain itu Bis antar kota ini juga menyediakan layanan langsung ke bandara di Tokyo	Penyedia layanan: Perusahaan swasta dan BUMN
5	Kesehatan	Pelayanan kesehatan umum dan spesialis seperti kehamilan dll. Setiap anak yang lahir berhak	Penyedia layanan: Pemerintah Daerah dan swasta. Pelayanan kesehatan diberikan

² Bagi setiap mahasiswa dan pekerja, bisa mendapatkan kartu discount untuk keperluan transportasi baik itu kereta maupun bis

No	Jenis Pelayanan	Layanan yang diberikan	Keterangan
		mendapatkan tunjangan setiap bulannya. Baik itu warga negara Jepang ataupun Asing. Besaran pemberian tunjangan bagi anak disesuaikan dengan peraturan daerah masing-masing, begitu juga aturan asuransi kesehatan.	kepada semua masyarakat baik lokal maupun asing, dengan catatan mempunyai kartu asuransi dari pihak pemerintah daerah.
6	Pusat anak	Pelayanan ini diperuntukan untuk seluruh anak-anak, tujuannya untuk mendorong kemandirian, kreativitas, dan kerjasama dengan cara bermain bersama di pusat anak ini.	Penyedia layanan: Divisi pelayanan anak Pemerintah Kota Tsukuba
7	Pusat penitipan anak	Pusat penitipan anak ini tidak hanya disediakan untuk anak saja akan tetapi juga bagi ibu yang memerlukan konsultasi dengan suster ataupun guru.	Penyedia layanan: terdapat 7 penyedia layanan jasa ini

Sumber: data olahan

Dari tabel 1, dapat kita lihat pelayanan publik yang ada di kota Tsukuba sudah sangat memadai baik bagi warga lokal maupun warga asing yang tinggal di kota tersebut. Selain pelayanan tersebut, pemerintah kota tsukuba juga memiliki pusat-pusat kegiatan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sekitar baik itu yang disediakan oleh pemerintah kota, pihak universitas maupun oleh pihak swasta seperti; gelanggang olah raga, area rekreasi, kolam renang, lapangan tennis, pusat komunitas, pusat anak, *daycare*, perpustakaan dan lain-lain. Inovasi-inovasi pelayanan pun dapat kita lihat dari tabel 1, seperti pelayanan-pelayanan konsultasi dan imigrasi dengan berbagai bahasa yang telah disediakan. Semua inovasi pelayanan ini tentunya selain untuk memberikan kemudahan pada warga asing, juga untuk menarik minat pelajar asing untuk datang ke kota Tsukuba. Hal ini merupakan hal yang dapat dicontoh oleh pemerintah Kabupaten Sumedang dengan bekerjasama dengan pihak-pihak

universitas dan swasta yang ada di kawasan Jatinangor.

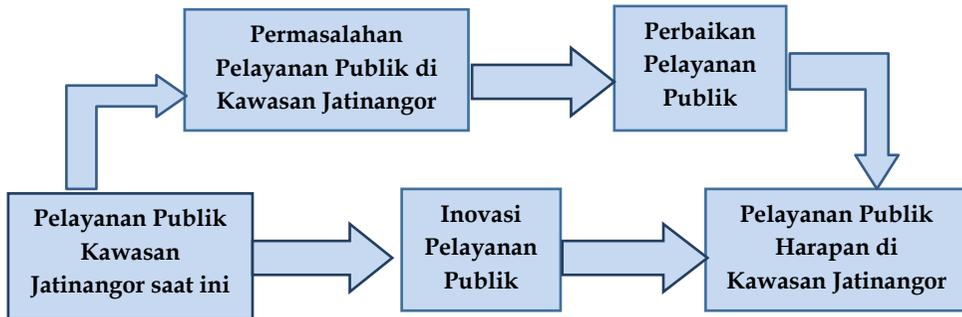
5. Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik di kawasan Jatinangor saat ini masih belum sesuai dengan fungsi kawasan ini sebagai kawasan pendidikan tinggi. Pelayanan publik yang ada di Jatinangor saat ini masih sama seperti kecamatan-kecamatan lainnya. Belum ada pelayanan publik tertentu yang mendukung pendidikan tinggi.

Banyak permasalahan pelayanan publik yang dapat ditemukan pada kawasan Jatinangor. Hal ini mengakibatkan ketidaknyamanan kawasan ini sebagai kawasan pendidikan tinggi. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Selain itu perlu dilakukan inovasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik di kawasan Jatinangor. Inovasi pelayanan publik yang dilakukan yaitu untuk mendukung kawasan ini sebagai kawasan pendidikan tinggi.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran



Dengan dilakukannya perbaikan dan inovasi pelayanan publik ini diharapkan dapat terwujud pelayanan publik yang diharapkan di kawasan Jatininggor. Pelayanan publik yang diharapkan tidak hanya oleh penduduk asli Jatininggor akan tetapi oleh masyarakat pendidikan yang ada di kawasan ini.

E. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian yang hendak dicapai yaitu untuk menemukan bentuk inovasi pelayanan publik yang seharusnya ada di kawasan strategis pendidikan tinggi Jatininggor. Dalam bukunya "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D", Sugiyono (2011:9) menyebutkan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek ilmiah dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat deduktif/ kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian **deskriptif dipilih untuk memperoleh**, mengeksplorasi dan mendeskripsikan data yang mendalam mengenai subyek yang diteliti. Menurut Zuriah (2007:8) dalam Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi menyebutkan bahwa yang dinamakan penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini hendak mendeskripsikan secara luas tentang penyelenggaraan pelayanan di kawasan Jatininggor dan merumuskan bentuk inovasi pelayanan publik yang seharusnya ada di kawasan pendidikan tinggi ini.

Untuk mencapai tujuannya, penelitian ini memerlukan data primer dan data sekunder. Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. *Desk Research* (Studi Kepustakaan)
Desk research dilakukan untuk memperoleh berbagai data sekunder melalui buku-buku teks, jurnal, hasil-hasil kajian/ penelitian, peraturan

perundang-undangan dan dokumen-dokumen yang relevan dengan konsep pelayanan publik. Studi kepustakaan ini dilakukan dengan menyusun *research design*, instrumen penelitian, hingga merumuskan bentuk pelayanan publik dan inovasinya yang seharusnya ada di kawasan Jatinangor.

2. Wawancara

Teknik wawancara eksploratif digunakan etika melakukan penelitian lapangan (*field research*). Hal ini dikarenakan pengumpulan data lapangan dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik dan memverifikasi inovasi pelayanan publik. Wawancara dilakukan untuk memperoleh bahan masukan dari berbagai stakeholder di Jatinangor atas kemungkinan pelaksanaan pelayanan publik yang seharusnya ada di kawasan Jatinangor.

Lokus penelitian dalam penelitian ini dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu yaitu Jatinangor yang mendapatkan penetapan sebagai kawasan strategis pendidikan tinggi.

Penentuan informan kunci (*key informant*) dalam penelitian ini adalah juga secara *purposive-sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan bahwa mereka adalah orang yang dianggap benar-benar menguasai tentang permasalahan yang dikaji. *Purposive sampling* ini memberikan kebebasan kepada peneliti dari keterkaitan proses formal dalam mengambil sampel, artinya peneliti dapat menentukan berapa saja jumlah sampel yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian. *Key informant* dari wawancara dalam kajian ini adalah pegawai di Bappeda Kabupaten Sumedang dan Seksi Pelayanan di Kecamatan Jatinangor. *Key informant* ini merupakan narasumber yang memlii

pengetahuan dan pengalaman terkait pelaksanaan pelayanan publik dan juga dapat memberikan masukan mengenai kemungkinan penciptaan inovasi pelayanan publik di kawasan strategis pendidikan tinggi.

Berdasarkan pendekatan penelitian yang digunakan, maka analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan dilakukan secara terus menerus sampai tuntas sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011: 246-247). Aktivitas dalam analisis data ini meliputi *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*.

Adapun langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal pokok dan penting dari data-data yang sudah dikumpulkan baik melalui studi dokumentasi, maupun wawancara untuk kemudian membuat kategorisasi dan membuang hal-hal yang tidak dipakai dan tidak sesuai dengan tujuan penelitian.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Data kualitatif yang diperoleh akan disajikan dalam bentuk uraian singkat atau teks yang bersifat naratif.

c. *Conclusion Drawing* (*Verification*)

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi untuk menjawab rumusan masalah yang disertai dengan bukti-bukti valid dan konsisten berdasarkan data yang telah dikumpulkan

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menganalisis

berbagai data penting, baik primer maupun sekunder yang diperoleh. Analisis data dilakukan untuk memperoleh penjelasan yang akurat mengenai kondisi eksisting pelayanan publik di Jatinangor dan peluang adanya inovasi pelayanan publik yang nantinya dihaapkan dapat menciptakan pelayanan publik yang dicita-citakan di kawasan Jatinangor.

F. ANALISA DAN PEMBAHASAN

1. Kondisi Pelayanan Publik di Jatinangor Saat Ini

Pelayanan Publik di Kawasan Jatinangor saat ini masih belum mendukung suatu kawasan pendidikan. Banyak ditemui kekurangan dan kelemahan pada pelayanan publik di Jatinangor saat ini. Berikut ini kondisi pelayanan publik di Jatinangor saat ini:

a. Transportasi

Saat ini, transportasi di Jatinangor masih belum dikelola dengan baik. Alat transportasi yang ada pada kawasan Jatinangor saat ini antara lain;

1. Bus (Po Damri dan Bhineka);
2. Angkutan kota (angkot);
3. Ojeg ; dan
4. Shelter (Damri, Arnes dan Geulis)

Sarana transportasi tersebut tidak dikelola dengan baik, kendaraan yang tidak aman dan nyaman. Mahasiswa menyatakan bahwa untuk angkot tidak aman karena sopir yang mengendarainya kadang-kadang ugall-ugalan, tempat duduk angkot tidak aman dan nyaman karena tidak ada sabuk pengaman dan pintu angkot yang tidak tertutup sehingga membahayakan penumpang. Untuk ojeg, mahasiswa menyatakan bahwa tukang ojeg sering mengendarai motornya dengan kencang dan tidak jarang melanggar rambu-rambu lalu lintas serta tidak disediakan helm buat penumpang sehingga membahayakan penumpangnya.

Rambu rambu lalu lintas di kawasan pendidikan sangat kurang memadai, hal ini dapat dilihat dari minimnya rambu-rambu petunjuk arah. Tempat pejalan kaki tidak aman dan nyaman. Hal ini dapat dilihat di beberapa lokasi jalan raya tidak tersedia tempat pejalan kaki, misalnya sepanjang jalan di dekat Jatinangor Town Square (Jatos). Selain itu beberapa tempat pejalan kaki digunakan untuk berjualan para pedagang kaki lima (PKL) bahkan di beberapa tempat digunakan untuk meletakkan sampah.

Selain itu beberapa permasalahan transportasi yaitu kurangnya jembatan penyeberangan, tidak adanya jalur khusus sepda dan tidak adanya tempat khusus parkir sehingga menyebabkan bertambahnya permasalahan transportasi di Jatinangor.

b. Pelayanan Keamanan

Keamanan di Jatinangor semakin mengkhawatirkan sejak banyak pendatang yang tinggal di kawasan tersebut. Banyak kasus keamanan yang ditemukan yaitu pencurian kendaraan di area rumah kos, seperti di kawasan padat rumah kos yaitu daerah Ciseke dan daerah Caringin. Di kawasan tersebut sering terjadi kasus pencurian kendaraan bermotor. Menurut Kapolsek Jatinangor, Kompol Rikky Aries Setiawan mengatakan, pada Tahun 2013 pihaknya berhasil menciduk beberapa orang tersangka curanmor, sekaligus berhasil mengamankan barang bukti sepeda motor hasil kejahatan sebanyak 32 unit. Kasus kriminalitas lain di Jatinangor yaitu penjabretan di jalan atau gang yang sepi atau penerangannya kurang, contohnya kasus penjabretan di jalan caringin. Selain itu kasus lainnya adalah penculikan seperti pada kasus yang dialami oleh mahasiswa asal Malaysia pada Tahun 2014 ini. Masih banyak lagi kasus-kasus criminal yang ditemui di kawasan Jatinangor.

Menurut pihak Kecamatan Jatinangor bahwa tanggung jawab keamanan di Jatinangor ada dibawah kepolisian di Polsek Jatinangor. Sedangkan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) tidak selalu ada di kawasan Jatinangor karena tidak ada penempatan khusus Satpol PP dikawasan ini. Keamanan oleh warga kurang maksimal karena hanya berupa pelaksanaan ronda oleh setiap RT di Jatinangor yang pelaksanaannya tidak rutin. Sedangkan pihak kampus melakukan penjagaan keamanan dengan sistem keamanan masing-masing. Berdasarkan pihak Kecamatan Jatinangor belum ada system keamanan yang terintegrasi yang melibatkan pihak kepolisian, Satpol PP, keamanan kampus dan masyarakat.

Selain permasalahan keamanan yang terkait dengan kasus criminal, Jatinangor juga dihadapkan pada permasalahan keamanan yang ditimbulkan oleh kebakaran. Hal ini disebabkan karena pada kawasan ini belum tersedia pemadam kebakaran sehingga sangat rawan sekali apabila terjadi kejadian kebakaran. Seperti kita ketahui bahwa pada kawasan Jatinangor terdapat perguruan tinggi dengan banyak gedung perkuliahan, selain itu juga terdapat pusat perbelanjaan dan pemukiman. Sistem keamanan kebakaran hanya dilakukan oleh masing-masing perguruan tinggi dan pusat perbelanjaan dengan menyediakan tabung pemadam kebakaran. Apabila terjadi kebakaran di Jatinangor maka pemadaman kebakaran dilakukan oleh pemadam kebakaran yang berasal dari Kabupaten Sumedang yang tentunya jaraknya cukup jauh dan membutuhkan waktu yang lama.

c. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan di Jatinangor masih jauh dari harapan. Hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya sarana dan prasarana kesehatan di

bandingkan dengan jumlah penduduk dan pendatang di kawasan ini. Unit Pelayanan kesehatan di Jatinangor yang disediakan pemerintah daerah yaitu:

1. Puskesmas Jatinangor (1 unit);
2. Pustu (2 unit); dan
3. Balai pengobatan (10 unit).

Jumlah tenaga kesehatan di Jatinangor saat ini kurang memadai dibandingkan dengan jumlah penduduk dan para pendatang di kawasan Jatinangor. Berikut jumlah tenaga kesehatan adalah sebagai berikut:

1. Tenaga medis berjumlah 19 orang;
2. Tenaga para medis berjumlah 21 orang; dan
3. Tenaga non medis berjumlah 16 orang.

Selain pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah daerah, di Jatinangor juga terdapat pelayanan kesehatan yang disediakan oleh perguruan tinggi, yaitu:

1. Klinik Universitas Padjajaran; dan
2. Klinik Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Meskipun di Jatinangor terdapat beberapa unit layanan kesehatan tersebut akan tetapi memiliki banyak keterbatasan. Keterbatasan pelayanan kesehatan tersebut yaitu jam layanan yang terbatas jam kerja dan fasilitas kesehatan yang kurang memadai serta tenaga kesehatan yang terbatas. Hal itu menyebabkan unit pelayanan kesehatan di Jatinangor tidak mampu untuk melayani jumlah masyarakat dan mahasiswa di Jatinangor ini. Selain itu unit pelayanan tersebut tidak dapat menangani segala macam penyakit, untuk peyakit yang parah maka unit pelayanan tersebut hanya dapat memberikan rujukan. Rumah sakit yang bisanya menjadi rujukan antara laian RS Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang di Sumedang, RS Al-Islam dan RS Hasan Sadikin di Bandung. Hal ini sangat tidak tidak efektif karena jarak tempuh dari Jatinangor menuju rumah

sakit rujukan cukup jauh yaitu sekitar 15 KM.

d. Pelayanan Kebersihan

Kawasan pendidikan tinggi membutuhkan lingkungan yang bersih, rapi dan nyaman. Tetapi kondisi kebersihan kawasan Jatiningor saat ini masih kurang memadai sebagai kawasan pendidikan tinggi karena masih banyak ditemukan sampah berserakan di kawasan tersebut terutama pada kawasan pertokoan dan rumah makan. Kondisi itu bisa kita temukan di sepanjang jalan di antara kantor Kecamatan Jatiningor sampai depan Kampus IKOPIN. Sepanjang itu dapat kita temui tumpukan-tumpukan sampah yang sangat mengganggu keindahan dan mengganggu kenyamanan pejalan kaki serta mengganggu kesehatan.

Berdasarkan sumber dari Laporan Akhir Studi Kelayakan Kawasan Jatiningor Sebagai Kawasan Perkotaan yang dikeluarkan BAPPEDA Kabupaten Sumedang Tahun 2009 bahwa, Besar tumpukan sampah di Kecamatan Jatiningor yang bersumber dari perumahan, industri, fasilitas perdagangan, fasilitas perkantoran dan fasilitas pendidikan yang mencakup sekolah-sekolah dan dan perguruan tinggi mencapai 96 m³/hari. Menurut proyeksi pada tahun 2005 meningkat menjadi 116,31 m³/hari, tahun 2010 sebesar 135,52 m³/hari, tahun 2015 menjadi 157,78 m³/hari, serta pada tahun 2020 mencapai 182,76 m³/hari.

Pengelolaan sampah di Kecamatan Jatiningor saat ini dilakukan oleh KPSJ (Komunitas Peduli Sampah Jatiningor) yang merupakan lembaga swasta yang bekerja sama dengan Kecamatan Jatiningor di bidang kebersihan. Meskipun sudah ada KPSJ dalam mengelola persampahan di Jatiningor, akan tetapi belum berjalan secara maksimal dalam mengatasi permasalahan persampahan. Hal ini

dapat dilihat masih banyaknya tumpukan sampah di kawasan Jatiningor. Selain itu juga belum ada tempat khusus pembuangan sampah. Tempat sampah di depan pertokoan dan rumah makan juga belum tersedia. Masyarakat Jatiningor yang akan membuang sampah merasa bingung karena tidak tersedia tempat sampah.

Selain itu, para Pedagang Kali Lima (PKL) tidak jarang yang membuang sampah sembarangan sehingga meningkatkan volume sampah di kawasan ini. Salah satu contohnya adalah PKL yang berjualan makanan dan minuman membuang sampah dari hasil penjualannya di sembarang tempat.

Permasalahan lain yaitu terkait drainase air yang kurang baik sehingga menimbulkan banjir pada waktu musim penghujan. Hal ini dapat kita temui di sebagian lokasi di kawasan ini. Salah satu contohnya di sepanjang jalan antara kantor kecamatan Jatiningor sampai depan kampus IKOPIN tidak ada drainase yang memadai sehingga apabila hujan deras maka terjadi banjir. Selain itu di depan kampus IPDN apabila terjadi hujan deras juga mengalami banjir serta masih banyak lokasi lainnya di Jatiningor yang mengalami banjir apabila terjadi hujan deras.

Permasalahan air bersih juga merupakan permasalahan yang urgent di kawasan jatiningor. Saat ini di kawasan ini semakin sulit untuk mendapatkan air bersih karena banyaknya gedung dan perumahan yang dibangun sehingga semakin mengurangi resapan air. Hal ini semakin parah apabila terjadi musim kemarau maka akan lebih sulit dalam mendapatkan air bersih. Hal ini dikarenakan belum ada pengelolaan air bersih di Jatiningor. Beberapa hal tersebut merupakan permasalahan-permasalahan kebersihan di Jatiningor.

2. Inovasi Pelayanan Publik di Jatinangor

Pemerintah daerah sampai saat ini belum melakukan penataan dan penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan fungsi kawasan ini. Dalam melakukan penataan kawasan jatinangor, pemerintah daerah saat ini baru menetapkan Peraturan Bupati nomor 12 Tahun 2013 tentang Rencana Tata Bangunan dan Lingkungan Kawasan Strategis Provinsi Pendidikan Jatinangor. Pada peraturan tersebut hanya mengatur terkait penataan ruangan di kawasan ini, tidak mengatur terkait bentuk pelayanan publik untuk kawasan ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Bappeda Sumedang dan Kecamatan Jatinangor menyatakan bahwa sampai saat ini belum ada penataan dan penyediaan pelayanan publik yang disesuaikan dengan fungsi kawasan ini sebagai kawasan pendidikan. Bentuk pelayanan publik yang dilakukan pada kawasan Jatinangor masih sama seperti kecamatan-kecamatan lainnya. Oleh karena itu pelayanan publik di kawasan ini masih belum mendukung fungsi sebagai kawasan pendidikan.

Pelayanan publik di kawasan Jatinangor seharusnya disesuaikan dengan fungsinya sebagai kawasan pendidikan. Pihak Universitas Padjajaran memberikan masukan kepada pemerintah daerah agar menata kawasan Jatinangor seperti kawasan pendidikan di Kota Tsukuba Jepang.

Sebagai kawasan yang memiliki karakteristik yang hampir sama, maka Kota Tsukuba bisa dijadikan contoh untuk menata pelayanan publik di Jatinangor. Kedua kawasan ini memiliki kesamaan dalam karekteristiknya sebagai kawasan pendidikan. Selain itu kedua kawasan ini juga berasal pada suatu kawasan yang sebelumnya masih alami dan menjadi kawasan

pengembangan dari kawasan yang sudah padat.

Dengan melihat pelayanan publik di Tsukuba dan berdasarkan masukan stakeholder yang terkait maka bisa menjadi masukan inovasi pelayanan publik di kawasan Jatinangor. Pelayanan publik tersebut yaitu sebagai berikut:

a. Perpustakaan

Perpustakaan ada di setiap perguruan tinggi di kawasan tersebut yaitu di UNPAD, IPDN, IKOPIN dan ITB. Permasalahannya adalah tidak ada perpustakaan umum yang tersedia di kawasan Jatinangor. Seharusnya pemerintah daerah beserta perguruan tinggi di Jatinangor bekerjasama untuk menyediakan perpustakaan umum yang lengkap dan canggih di kawasan ini. Perpustakaan umum ini nantinya bisa dimanfaatkan tidak hanya untuk mahasiswa (lokal dan asing) dan penduduk asli Jatinangor akan tetapi menjadi perpustakaan nasional yang menjadi pusat referensi bagi mahasiswa maupun masyarakat di Indonesia. Perpustakaan umum ini dikelola dengan profesional dengan para petugas layanan yang berkompeten dalam bidang perpustakaan dan kemampuan dalam menguasai minimal bahasa Indonesia dan bahasa inggris. Penyediaan informasi layanan di perpustakaan ini disesuaikan dengan karakteristik pengunjungnya sehingga harus dilengkapi tidak hanya bahasa Indonesia akan tetapi bahasa inggris. Sebagai bagian dari pendidikan paling penting maka keberadaan perpustakaan umum ini sangat diperlukan di Jatinangor.

b. Media dan Pusat Informasi

- 1) Website Kawasan Pendidikan, Jatinangor setiap tahunnya kedatangan mahasiswa baru yang sebagian besar berasal dari luar kawasan ini. Mahasiswa baru

tersebut tidak hanya berasal dari seluruh daerah di tanah air ini akan tetapi dari luar negeri. Hal ini menyebabkan pemerintah daerah bersama perguruan tinggi perlu berkoordinasi untuk menyediakan website kawasan Jatinangor yang terintegrasi dengan website perguruan tinggi yang ada di sana. Untuk website setiap perguruan tinggi saat ini sudah ada dan dikelola oleh masing-masing kampus, akan tetapi untuk website kawasan Jatinangor ini belum ada.

Oleh karena itu website kawasan pendidikan jatinangor yang berintegrasi dengan perguruan tinggi di sana sangat perlu disediakan. Hal ini diperlukan terutama untuk mahasiswa baru yang berasal dari luar Jatinangor untuk mengetahui segala informasi yang dibutuhkan terutama terkait kawasan pendidikan tinggi Jatinangor. Website ini diharapkan dapat membantu para mahasiswa atau orang yang berasal dari luar kawasan ini untuk mengetahui segala sesuatu terkait tentang kawasan ini, terutama bentuk pelayanan publik yang disediakan pemerintah, kondisi kawasan, potensi kawasan dan informasi lainnya. Website ini juga perlu didesain dengan menggunakan minimal 2 bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris agar mahasiswa baik dari dalam maupun luar negeri dapat dengan mudah memahami.

2) Pusat layanan informasi Kawasan Pendidikan

Pusat layanan informasi merupakan salah satu hal yang penting dimiliki suatu kawasan pendidikan yang mempunyai mahasiswa dari luar kawasan ini.

Pengelolaan pusat layanan informasi ini sangat dibutuhkan yang disediakan khusus untuk memberikan layanan informasi terkait Kawasan Pendidikan khususnya bagi orang atau mahasiswa yang berasal dari luar kawasan pendidikan. Pusat layanan informasi ini perlu terintegrasi dengan semua perguruan tinggi yang ada di kawasan ini. Pusat layanan ini menyediakan informasi terkait segala pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah termasuk hak dan kewajiban para pendatang. Informasi yang sangat diperlukan oleh para pendatang yang baru berada di kawasan ini adalah informasi terkait kewajiban dalam mendaftarkan diri sebagai pendatang serta persyaratannya. Selain itu informasi yang sangat dibutuhkan adalah terkait tempat kos.

Informasi lainnya adalah terkait segala fasilitas dan layanan di kawasan ini. Khusus untuk masyarakat dan mahasiswa yang akan atau telah lulus maka pusat layanan informasi ini perlu menyediakan informasi terkait lowongan pekerjaan.

Pusat layanan ini perlu dikelola dengan baik dan para petugas yang memberikan pelayanan perlu dibekali dengan penguasaan bahasa minimal bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Selain para petugas, segala informasi yang disediakan di pusat pelayanan informasi ini juga perlu ditulis tidak hanya dengan bahasa Indonesia akan tetapi dengan bahasa Inggris juga.

3) Buku pedoman/ panduan tinggal di Kawasan Pendidikan

Buku yang berisi segala informasi yang dibutuhkan untuk

mempermudah para pendatang untuk tinggal di kawasan pendidikan. Buku pedoman ini sangat diperlukan oleh para pendatang atau mahasiswa yang berasal dari kawasan ini. Pemerintah dan perguruan tinggi di kawasan ini perlu bekerjasama dalam menyusun dan mendistribusikan buku pedoman ini.

Selain dicetak, buku pedoman ini bisa langsung diunduh di website kawasan ini. Buku pedoman ini berisi segala informasi terkait kawasan ini yang salah satunya adalah informasi bagaimana cara mendaftarkan diri untuk tinggal di kawasan ini serta persyaratannya. Selain itu berbagai macam pelayanan yang disediakan pemerintah dan unit pengelolanya. Disediakan juga lokasi unit pelayanan dan nomor kontak unit pelayanan tersebut. Berbagai fasilitas umum dan potensi wilayah jatiningor perlu disampaikan pada buku pedoman tersebut. Hal ini selain sebagai informasi juga bisa menjadi sosialisasi oleh pemerintah dalam mengenalkan potensi dan budaya di kawasan Jatiningor. Buku panduan ini juga dilengkapi informasi terkait kontak yang dihubungi apabila terjadi kondisi darurat, misalnya terkait kecelakaan, kebakaran, dan lain-lain. Buku pedoman ini selain ditulis dengan bahasa Indonesia juga ditulis dengan bahasa Inggris.

4) Majalah/ buletin Jatiningor

Majalah ini perlu disediakan sebagai sarana publikasi pemerintah di kawasan pendidikan. Majalah ini bisa dipublikasikan setiap bulannya. Majalah ini adalah media yang digunakan. Pemerintah dan

Perguruan tinggi dapat menyampaikan berbagai berita termasuk agenda kegiatan dan himbuan kepada masyarakat dan mahasiswa. Selain dicetak, majalah ini bisa disediakan di website kawasan Jatiningor serta dapat diunduh. Majalah ini juga perlu disediakan dengan menggunakan dua bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Akan lebih baiknya, majalah ini juga ditulis dan disediakan juga dengan menggunakan bahasa Sunda sehingga selain mempermudah bagi masyarakat dalam membacanya juga untuk sarana pengenalan dan pembelajaran bahasa sunda bagi para pendatang.

c. Pendataan Administratif

Pendataan administratif secara sistematis bagi orang atau mahasiswa yang berasal dari luar kawasan pendidikan. Pemerintah pengelola kawasan Jatiningor sangat penting untuk melakukan pendataan bagi para pendatang di kawasan ini. Data pendatang ini sangat diperlukan oleh pemerintah dalam melakukan berbagai kebijakan. Pendataan mahasiswa yang ada di kawasan Jatiningor perlu melibatkan perguruan tinggi yang ada di Jatiningor. Salah satu manfaat dari pendataan ini adalah dalam hal keamanan di kawasan Jatiningor. Pemerintah dan perguruan tinggi bisa melakukan pemantauan mahasiswa yang tinggal di Jatiningor. Pemerintah juga harus menggandeng para pemilik dan pengelola tempat kos yang ada di kawasan Jatiningor untuk melakukan pendataan ini. Pemerintah harus segera menetapkan kebijakan dalam pengelolaan data para pendatang di kawasan jatiningor. Apabila sudah ditetapkan maka pemerintah dapat mewajibkan para mahasiswa yang tinggal di kawasan Jatiningor untuk

memiliki dokumen ijin bertempat tinggal.

Pemerintah melalui perguruan tinggi dapat menghimbau kepada para mahasiswa yang tinggal di Jatinangor untuk memiliki dokumen ijin bertempat tinggal. Pemerintah melalui pemilik atau pengelola tempat kos dapat menghimbau dan mewajibkan bagi mahasiswa yang akan tinggal di tempat kos di kawasan Jatinangor untuk melapor ke pemerintah dan membuat ijin bertempat tinggal. Melalui data tersebut maka pemerintah dapat memantau keberadaan mahasiswa tersebut. Selain untuk mahasiswa yang tinggal di Jatinangor, pendataan juga perlu dilakukan kepada alumni atau mahasiswa yang telah lulus kuliah. Hal ini berguna untuk mengetahui jumlah mahasiswa yang masih berada di kawasan ini. Melalui pendataan ini maka pemerintah dapat melihat berbagai potensi dan pelayanan yang dapat disediakan kepada para pendatang, yang sebagian besar adalah mahasiswa. Oleh karena itu pelaksanaan pendataan administratif kepada para pendatang di kawasan Jatinangor sangat diperlukan. Untuk melakukan pendataan ini maka perlu disediakan form isian dan persyaratan yang perlu dibawa oleh para pendatang. Form isian juga perlu disediakan dengan menggunakan dua bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Selain itu, petugas pelaksanaan pendataan juga perlu menguasai bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

d. Transportasi

Sarana dan Prasarana transportasi yang aman dan nyaman serta terkelola dengan baik merupakan keharusan di kawasan pendidikan. Saat ini, transportasi di kawasan Jatinangor masih jauh dari harapan kawasan pendidikan. Perlu adanya penataan terutama jenis transportasi yang ada di

kawasan ini. Alat transportasi umum yang ada di kawasan harus terdata dengan baik. Untuk bus dan angkutan kota perlu di data yang dibolehkan masuk di kawasan ini agar sesuai dengan persyaratan transportasi yang aman dan nyaman. Selain alat transportasi maka para pengendara atau sopir yang mengemudikan transportasi seharusnya juga terdata dengan baik sehingga terjamin keamanannya. Hal ini sangat penting agar para pengguna, terutama mahasiswa dapat merasa aman dan nyaman. Khusus untuk ojeg maka pemerintah harus melakukan pengelolaan dengan baik, pemerintah dan masyarakat, dalam hal ini yang berprofesi sebagai tukang ojeg harus dapat saling bekerjasama.

Pemerintah perlu mendata dan memberikan atribut khusus kepada tukang ojeg. Hal ini agar mahasiswa mengetahui tukang ojeg yang telah terdata oleh pemerintah sehingga merasa aman dan nyaman. Pemerintah harus menyediakan pusat pemberangkatan dan pemberhentian berbagai transportasi tersebut. Terutama untuk ojeg disediakan di setiap kawasan tempat kos. Hal ini diperlukan agar mempermudah mahasiswa untuk mencari transportasi umum. Selain itu pembagian rute perjalanan sangat perlu dilakukan agar tercipta keteraturan dan tidak terjadi bentrokan. Pemerintah juga perlu menyediakan informasi terkait transportasi umum yang resmi di kawasan Jatinangor, rute perjalanan dan biaya yang dikenakan bagi para penumpang.

Pengaturan transportasi juga harus didukung dengan penyediaan rambu-rambu lalu lintas yang baik, petunjuk arah yang lengkap, peta kawasan yang mudah dijumpai, penyebrangan yang aman, tempat pejalan kaki yang nyaman, jalur pesepeda dan tempat parkir yang terpusat sehingga membuat transportasi

di kawasan pendidikan menjadi aman dan nyaman. Khusus untuk rute perjalanan dari dan menuju stasiun kereta, bandara dan terminal maka perlu disediakan tempat khusus yang memudahkan para pendatang. Berbagai informasi terkait transportasi di kawasan Jatinangor perlu disediakan dalam dua bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Selain petugas transportasi juga perlu menguasai bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

e. Kesehatan

Fasilitas Kesehatan yang terdapat di kawasan Jatinangor masih belum sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Kebutuhan kesehatan di kawasan Jatinangor ini semakin tinggi sesuai dengan semakin bertambahnya masyarakat di Jatinangor, yang terdiri dari penduduk asli dan para pendatang. Perlu adanya kerjasama antara pemerintah dan pihak perguruan tinggi dalam menyediakan fasilitas kesehatan berupa Rumah Sakit yang memadai di kawasan ini. Keberadaan rumah sakit ini perlu dilengkapi dengan berbagai fasilitas kesehatan dan tenaga kesehatan yang memadai sehingga dapat melayani berbagai jenis penyakit. Nantinya perlu dibuat standar pelayanan khususnya untuk para pendatang dengan persyaratan yang berbeda dengan penduduk asli Jatinangor. Perlu disediakan prosedur atau petunjuk yang jelas sehingga mudah dimengerti bagi pasien, serta perlu disediakan dalam dua bahasa yaitu bahasa Inggris dan bahasa Indonesia. Petugas kesehatan juga harus menguasai dua bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

f. Keamanan

Keamanan merupakan hal yang sangat penting di kawasan Jatinangor sebagai kawasan pendidikan. Keberadaan polisi dan TNI di kawasan ini belum cukup dalam menjaga

keamanan di kawasan pendidikan ini. Perlu ada system keamanan khusus di kawasan ini. Pemerintah harus menggandeng tidak hanya pihak TNI dan Polisi, akan tetapi pihak perguruan tinggi, masyarakat dan mahasiswa. Perguruan tinggi perlu memberikan petugas keamanan khususnya di dalam kawasan perguruan tinggi tersebut dan disekitarnya. Masyarakat perlu menjaga keamanan khususnya di desanya masing-masing, terutama yang banyak terdapat rumah kos. Pemerintah perlu memberikan bantuan fasilitas keamanan di setiap desa di kawasan Jatinangor ini. Pemerintah perlu membuat pos-pos keamanan di setiap desa terutama di kawasan yang terdapat rumah kos. Pemerintah perlu memberikan alat keamanan yang diperlukan dalam melakukan penjagaan keamanan. Pemerintah dapat memberikan insentif kepada masyarakat yang menjadi petugas keamanan. Mahasiswa juga perlu menjadi bagian dari penjagaan keamanan di kawasan ini. Mahasiswa perlu diberikan pemahaman akan pentingnya keamanan di Jatinangor. Keamanan yang terintegrasi dan tersistem dengan baik ini sangat diperlukan di kawasan pendidikan ini agar memberikan rasa aman kepada masyarakat dan bagi mahasiswa.

g. Pusat Budaya dan Kreatifitas

Pelestarian kebudayaan seharusnya juga menjadi prioritas di kawasan pendidikan tinggi ini. Jatinangor terletak di Sumedang Jawa Barat yang mempunyai budaya sunda. Budaya ini merupakan kekayaan dari daerah yang harus terus dipelihara dan dilestarikan. Pemerintah harus melestarikan budaya sunda di kawasan Jatinangor saat ini. Saat ini, pemerintah sudah membuat pusat budaya daerah yang letaknya adalah sebelum masuk gerbang Institut Teknologi Bandung (ITB). Tetapi pusat budaya daerah

tersebut sekarang sudah berubah fungsi menjadi kawasan rumah makan, contohnya warung aceh, café, dan lain-lain. Hal ini tentunya harus diperbaiki.

Pemerintah harus menyediakan tempat sebagai pusat budaya dan kreatifitas. Pusat budaya seharusnya diisi dengan berbagai informasi terkait budaya sunda. Selain informasi, juga perlu disediakan berbagai hal yang terkait dengan budaya sunda, contohnya lagu-lagu sunda, pakaian khas sunda, dan lain-lain. Selain itu, pusat budaya ini bisa digunakan bagi pemerintah dalam menyelenggarakan berbagai festival budaya sunda, sebagai sarana dalam mengenalkan dan mensosialisasikan budaya lokal kepada para pendatang baik dalam maupun luar negeri.

Kreatifitas merupakan hal yang tidak terpisahkan dalam pendidikan. Sebagai kawasan pendidikan tinggi maka Jatinangor juga perlu disediakan pusat kreatifitas. Pusat kreatifitas bukan hanya untuk mahasiswa akan tetapi juga buat masyarakat yang ingin mengembangkan kreatifitasnya. Meskipun Pemerintah tidak hanya menyediakan tempat, akan tetapi perlu menyediakan berbagai fasilitas penunjang, misalnya alat musik, alat tari dan lain-lain. Pusat kreatifitas ini juga sebagai tempat dalam menyelenggarakan berbagai penampilan kreatifitas dari masyarakat maupun mahasiswa. Pusat budaya dan kreatifitas ini merupakan salah satu tempat silaturahmi mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi dan dengan penduduk asli di kawasan ini.

h. Pusat Olah Raga

Setiap perguruan tinggi di Jatinangor sudah ada sarana dan prasarana olahraga, akan tetapi akses untuk penduduk tidak ada. Pemerintah bersama perguruan tinggi perlu bekerjasama dalam menyediakan pusat olahraga di kawasan Jatinangor yang

dilengkapi dengan berbagai fasilitas olahraga. Pusat olahraga disediakan tidak hanya untuk masyarakat akan tetapi untuk mahasiswa. Pemerintah juga bisa menyelenggarakan berbagai perlombaan olahraga yang bisa diikuti tidak hanya oleh penduduk akan tetapi kepada para mahasiswa. Melalui hal tersebut maka akan terjalin kekompakan dan kebersamaan antara penduduk dan mahasiswa di kawasan Jatinangor. Pemerintah nantinya perlu melakukan pengelolaan dengan baik pusat olahraga ini. Hal tersebut bisa dilakukan dengan menetapkan prosedur dan syarat dalam memakai fasilitas olahraga tersebut. Prosedur dan pengumuman lainnya perlu dituliskan tidak hanya dengan bahasa Indonesia, akan tetapi dengan bahasa inggris.

i. Ruang Diskusi dan Ruang Terbuka Hijau

Sebagai kawasan pendidikan maka adanya ruang dalam melakukan diskusi bagi para mahasiswa perlu disediakan. Ruang diskusi saat ini sudah disediakan di setiap perguruan tinggi di Jatinangor akan tetapi belum ada di luar wilayah perguruan tinggi. Sebagai kawasan pendidikan tinggi seharusnya pemerintah harus menyediakan ruang diskusi di Jatinangor. Pemerintah perlu melakukan kerjasama dengan perguruan tinggi dalam menyediakan ruang diskusi ini. Ruang diskusi ini tidak hanya bisa digunakan oleh mahasiswa akan tetapi juga bisa dimanfaatkan oleh penduduk untuk melakukan pertemuan atau rapat. Ruang diskusi ini perlu dilengkapi dengan berbagai fasilitas, misalnya sambungan listrik, jaringan wifi dan lain-lain. Ruang diskusi bisa dibuat dalam bentuk ruangan tertutup dan ruang terbuka. Ruang diskusi baik di dalam ruangan maupun di luar terbuka perlu dikelola dengan baik oleh pemerintah. Khusus untuk ruang diskusi di ruang terbuka maka pemerintah perlu

mengkonek dengan berbagai tanaman. Ruang terbuka hijau tersebut selain bisa digunakan sebagai tempat berdiskusi juga bisa dimanfaatkan mahasiswa dan penduduk setempat untuk santai dan tempat bermain buat anak-anak. Dengan adanya ruang terbuka hijau ini maka juga bisa menjadi sarana dalam melakukan interaksi antara mahasiswa dan penduduk. Oleh karena itu keberadaan ruang diskusi ini perlu disediakan pemerintah di Jatinangor sebagai kawasan pendidikan tinggi.

j. Gedung Serba Guna

Gedung serba guna merupakan tempat diselenggarakannya berbagai acara di kawasan Jatinangor. Gedung serba guna ini bisa digunakan oleh penduduk untuk mengadakan berbagai acara, misalnya resepsi pernikahan, khitanan dan lain-lain. Tempat ini bisa digunakan untuk mahasiswa dalam melakukan berbagai acara, misalnya mengadakan seminar, festival dan lain-lain. Pemerintah juga bisa menggunakan gedung ini untuk melakukan berbagai acara pemerintahan, misalnya rapat, tempat pemilihan umum dan lain-lain. Pemerintah bersama perguruan tinggi juga bisa bekerjasama dengan perguruan tinggi untuk mengadakan job fair, pelatihan dan seminar di gedung ini. Pemerintah nantinya harus melakukan pengelolaan gedung ini dengan baik sehingga dapat memberikan retribusi kepada pemerintah. Gedung perlu dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung. Pengumuman dan petunjuk di gedung ini perlu ditulis dengan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

k. Pusat Pembelajaran Bahasa Lokal

Pusat pembelajaran local ini merupakan tempat diselenggarakannya pembelajaran bahasa lokal di Jatinangor yaitu bahasa sunda. Pusat pembelajaran ini terutama disediakan bagi para pendatang yang berasal dari luar

kawasan Jatinangor baik dari dalam maupun luar negeri. Para pendatang yang tinggal di Jatinangor akan sering mendengar bahasa sunda terutama saat berinteraksi dengan penduduk. Para pendatang yang ingin belajar bahasa sunda saat ini tidak mengetahui dan kesulitan mencari tempat belajar bahasa sunda. Pemerintah bersama perguruan tinggi perlu menyediakan tempat pembelajaran bahasa local ini. Pemerintah perlu menyediakan tenaga pengajar bahasa sunda yang profesional. Pemerintah perlu melengkapi tempat pembelajaran dengan fasilitas pendukung. Pemerintah perlu membuat jadwal pembelajaran bahasa sunda. Perlu ditetapkan prosedur dan syarat bagi para peminat yang ingin belajar bahasa sunda di tempat ini. Tempat pembelajaran bahasa sunda ini merupakan sarana pemerintah dalam mengenalkan bahasa dan budaya lokal. dalam mendaftar untuk belajar bahasa sunda di tempat ini.

l. Pelayanan Kebersihan dan Pengelolaan Sampah

Perlu adanya pengelolaan sampah yang lebih baik dan profesional di kawasan ini. Seluruh unsur di kawasan Jatinangor harus bekerjasama dalam mengatasi permasalahan sampah ini. Pemerintah harus membuat unit kerja khusus pengelola sampah yang dapat berkolaborasi dengan masyarakat dan perguruan tinggi Dalam melakukan pengelolaan sampah di Jatinangor. Pemerintah perlu menyediakan lokasi pembuangan akhir sampah dan pembuangan sementara di setiap desa. Tempat pembuangan sampah juga perlu disediakan di lokasi strategis yaitu di sekitar lokasi perbelanjaan dan rumah makan serta di sekitar tempat pejalan kaki. Pemerintah harus mengajak penduduk dan mahasiswa untuk bersama-sama membuang sampah pada tempatnya.

Pemerintah perlu bekerjasama dengan perguruan tinggi untuk membuat system pengelolaan dan pemanfaatan sampah agar bisa bernilai guna. Hal itu dilakukan agar sampah yang dihasilkan di kawasan Jatinangor setiap harinya dapat dimanfaatkan dengan baik dan tidak hanya ditimbun saja.

Pemerintah juga dapat menetapkan retribusi dari pengelolaan sampah sehingga dapat dijadikan salah satu sumber pemasukan daerah. Pemerintah juga harus membuat regulasi terkait pengelolaan sampah yang termasuk di dalamnya adalah sanksi. Pengelolaan sampah yang profesional ini perlu dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana pendukungnya serta informasi terkait bagaimana cara pemilahan sampah setiap jenis sampah, titik-titik lokasi pembuangan sampah, biaya retribusi dan unit pengelola sampah serta nomor yang dapat dihubungi.

Selain pengelolaan sampah tersebut, pemerintah juga perlu memperhatikan kondisi dan kebersihan jalur drainase di kawasan Jatinangor. Dengan drainase yang bagus dan bersih maka tidak akan terjadi banjir di kawasan ini.

Oleh karena itu, pemerintah harus segera menyelesaikan permasalahan sampah dan menjaga kebersihan di Jatinangor agar menjadi kawasan pendidikan tinggi yang nyaman.

m. Pemanfaatan Kekayaan Alam

Jatinangor merupakan daerah yang indah dengan berbagai potensi alamnya. Terdapat gunung manglayang dan pepohonan di kawasan ini yang dapat dikelola dengan lebih baik. Pemerintah dan perguruan tinggi selain melakukan penataan di sekitar kawasan kampus juga perlu melakukan penataan kekayaan alamnya. Pemanfaatan kekayaan alam yang indah

bisa menjadi potensi yang dapat menunjang kawasan pendidikan tinggi. Pemerintah dan perguruan tinggi perlu bekerjasama dalam melakukan pengelolaan potensi alam di Jatinangor. Potensi alam tersebut dapat digunakan sebagai sarana pendidikan outdoor dan menjadi wahana wisata alam bagi penduduk dan mahasiswa. Selain hal itu, dengan pengelolaan alam itu dapat melestarikan kekayaan alam di Jatinangor sehingga kawasan ini bisa menjadi kawasan yang asri dan indah. Pemerintah bisa menyediakan peralatan outbond yang bisa disewakan yang dapat menambah pendapatan pemerintah. Oleh karena itu pengelolaan kekayaan alam di Jatinangor harus dilakukan untuk menunjang kawasan pendidikan tinggi.

Dengan pengelolaan pelayanan publik yang baik di Jatinangor maka akan menunjang fungsi kawasan ini sebagai kawasan pendidikan tinggi. Pemerintah, perguruan tinggi dan masyarakat harus bekerjasama dalam melakukan perbaikan pelayanan publik di Jatinangor.

F. KESIMPULAN DAN SARAN

Permasalahan pelayanan publik di Jatinangor antara lain terkait transportasi, keamanan, kesehatan dan kebersihan. Permasalahan-permasalahan tersebut, yaitu: (1) Transportasi belum dikelola dengan baik sehingga sering terjadi kemacetan bahkan kecelakaan; (2) Masalah keamanan juga masih sering terjadi, salah satu contohnya adalah kasus pencurian kendaraan bermotor di area tempat kos; (3) Pelayanan kesehatan yang tersedia belum memadai karena masih dilakukan oleh UPTD Puskesmas yang belum bisa melayani segala penyakit karena dengan berbagai keterbatasan; dan (4) Masalah sampah yang bisa kita temukan di berbagai lokasi di kawasan ini.

Hasil penelitian menunjukkan sampai saat ini belum ada penataan dan penyediaan pelayanan publik yang disesuaikan dengan fungsi kawasan ini sebagai kawasan pendidikan tinggi. Bentuk pelayanan publik yang dilakukan pada kawasan Jatinangor masih sama seperti kecamatan-kecamatan lainnya. Sehingga pelayanan publik di kawasan ini masih belum mendukung fungsi sebagai kawasan pendidikan.

Berdasarkan hal tersebut maka pemerintah perlu melakukan inovasi pelayanan publik di Jatinangor untuk mendukung fungsi kawasan ini sebagai kawasan pendidikan tinggi. Pelayanan publik yang sudah ada dan perlu diperbaiki dan disesuaikan dengan fungsi Jatinangor sebagai kawasan pendidikan adalah:

1. Pelayanan kesehatan;
2. Pelayanan keamanan;
3. Pelayanan transportasi; dan
4. Pelayanan kebersihan

Pelayanan publik yang saat ini belum ada dan perlu untuk diselenggarakan oleh pemerintah di Jatinangor untuk mendukung fungsi kawasan sebagai kawasan pendidikan tinggi yaitu:

1. Perpustakaan
2. Pelayanan administrative;
3. Pusat layanan informasi, berbentuk:
 - a. Website;
 - b. Pusat layanan informasi kawasan pendidikan tinggi Jatinangor;
 - c. Buku pedoman tinggal di Jatinangor; dan
 - d. Majalah atau buletin kawasan pendidikan tinggi Jatinangor
4. Pusat Olahraga
5. Pusat Budaya dan Kreativitas
6. Gedung Serba Guna
7. Pelayanan kebersihan dan Pengelolaan sampah
8. Pusat Pembelajaran Bahasa Lokal

9. Ruang Diskusi dan Ruang Terbuka Hijau
10. Pemanfaatan Kekayaan Alam Kawasan

DAFTAR PUSTAKA

- Sinambela Lijan Poltal.2007.Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi.Bumi Aksara:Jakarta
- J.S. Badudu, Sutan Mohammad Zain.2001.Kamus Umum Bahasa Indonesia.Pustaka Sinar Harapan:Jakarta
- Bappeda.2009.Laporan Akhir Studi Kelayakan Kawasan Jatinangor sebagai Kawasan Perkotaan:Sumedang
- Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.Alfabeta: Bandung
- Zuriah, Nurul.2007.Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi.PT Bumi Aksara:Jakarta
- Tasrin, Krismiyati & Amalia, Shafiera.2013.Inovasi Pelayanan Publik di Daerah.PKP2A I LAN:Jatinangor
- BPS.Potensi Kecamatan Jatinangor pada Jatinangor Dalam Angka 2014 (<https://sumedang.bps.go.id/>)
- Organization of Tsukuba City Hall.Living in Tsukuba Guidebook for Foreign Residents.2010

Peraturan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Peraturan Bupati nomor 12 Tahun 2013 tentang Rencana Tata Bangunan dan Lingkungan Kawasan Strategis Provinsi Pendidikan Jatinangor

Website:

<http://www.tentangpelayananpublik.blogspot.com/> diakses pada tanggal 11 November 2014

<http://hervydsgn.blogspot.com/2010/09/jatinangor-masa-silam.html> diakses pada tanggal 1 November 2014

<http://www.tsukubainfo.jp/blog/> diakses pada tanggal 11 November 2014

<http://www.unpad.ac.id/> diakses pada tanggal 11 November 2014

<http://www.itb.ac.id/> diakses pada tanggal 11 November 2014

<http://www.ipdn.ac.id/> diakses pada tanggal 11 November 2014

<http://www.ikopin.ac.id/> diakses pada tanggal 11 November 2014

<http://zzz.klik-galamedia.com/2014-09-06/tingkatkan-pelayanan-publik> diakses pada tanggal 15 Desember 2014