



**KINERJA BIROKRASI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK DAN KARTU
KELUARGA DI KANTOR CAMAT WULUHAN KABUPATEN JEMBER)**

*The Bureaucracy Action of the Public Service Implementation
(The Case Study of Identity Card and Residency Card Service
in Wuluhan District Office of Jember Regency)*

TESIS

Oleh
DANANG KURNIAWAN
NIM 080920101003

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
KONSENTRASI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2010



**KINERJA BIROKRASI
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK DAN KARTU
KELUARGA DI KANTOR CAMAT WULUHAN KABUPATEN JEMBER)**

TESIS

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Magister Ilmu Administrasi
dan mencapai gelar Magister Sains (M.Si)

Oleh
DANANG KURNIAWAN
NIM 080920101003

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
KONSENTRASI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2010**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pelayanan Publik	8
2.2 Kinerja Organisasi	12
a. Efisiensi	16
b. Akuntabilitas	16

c. Responsivitas	18
2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	20
1. Diskresi	22
2. Budaya Paternalisme	24
3. Sumber Daya Organisasi	26
2.4 Keterkaitan Antara Diskresi, Budaya Paternalisme dan Sumberdaya Organisasi dengan Kinerja.....	28
2.5. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	28
BAB III. METODE PENELITIAN	36
3.1. Jenis Penelitian	36
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.3. Penentuan Informan Penelitian	38
3.4. Teknik Pengumpulan Data	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	39
3.6 Teknik Pemeriksaan keabsahan Data.....	41
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	43
4.2 Kinerja Pelayanan KTP dan Kartu Keluarga.....	44
1. Pelayanan KTP Kolektif.....	45
2. Pelayanan KTP Reguler	45
4.2.1. Efisiensi.....	47
A. Waktu Pelayanan.....	47
B. Biaya Pelayanan	49
4.2.2. Akuntabilitas	52
A. Acuan Pelayanan	52
B. Solusi Pelayanan.....	54
C. Prioritas terhadap Kepentingan Publik.....	56
4.2.3. Responsivitas	56

4.3. Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja kecamatan dalam Pelayanan publik	58
4.3.1. Diskresi	58
4.3.2. Budaya Paternalisme.....	62
4.3.3. Sumber daya Organisasi.....	66
4.4. Analisis hubungan antara faktor – faktor yang mempengaruhi dengan kinerja	68
4.4.1. Hubungan antara diskresi dengan kinerja	68
4.4.2. Hubungan antara budaya paternalisme dengan kinerja.....	69
4.4.3. Hubungan antara sumberdaya organisasi dengan kinerja	70
BAB V PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

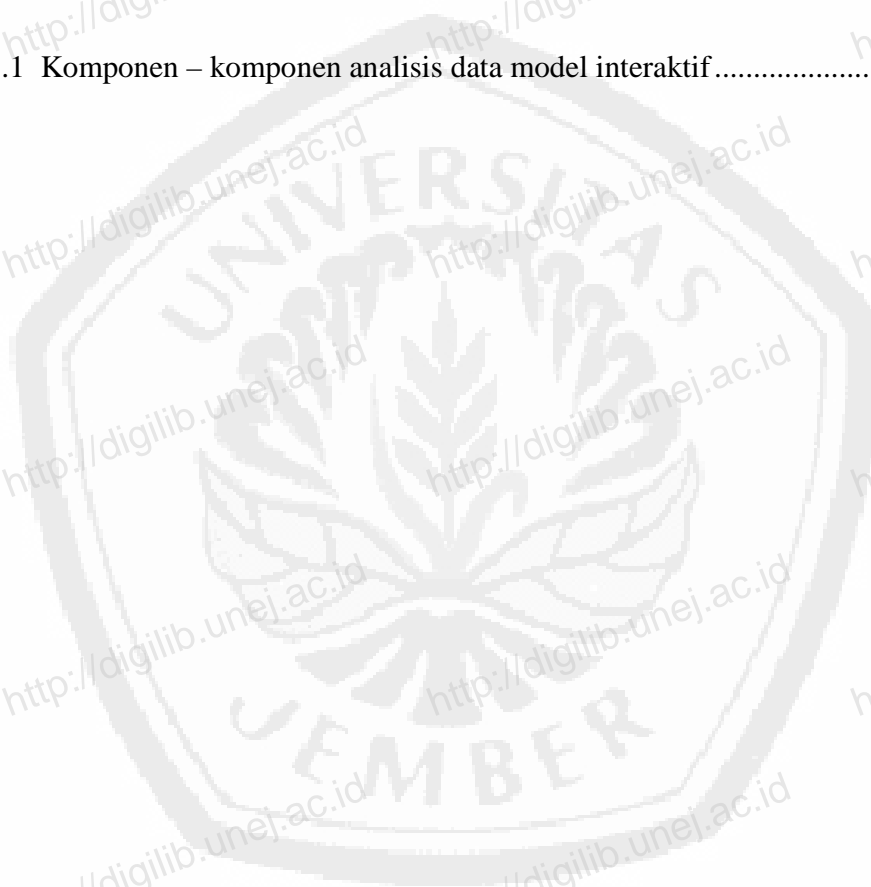
DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Acuan Petugas Pelayanan.....	24
2.2 Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.....	33
4.1 Data Desa se-Kecamatan Wuluhan	44
4.2 Daftar penerbitan KTP dan KK tahun 2009	46
4.3 Jumlah pelayanan KTP di Kecamatan Wuluhan tahun 2010.....	46
4.4 Jumlah pelayanan KK di Kecamatan Wuluhan tahun 2010.....	47

DAFTAR GAMBAR

Halaman

3.1 Komponen – komponen analisis data model interaktif.....40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Linmas
Kabupaten Jember

Lampiran 2: Data Desa se-Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember tahun 2009/2010

