



**REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA
DAN LELANG DI KANTOR CABANG JEMBER
(STUDI KASUS TENTANG PERBAIKAN STANDAR OPERASI PROSEDUR)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh
Esra Koresi Situmorang
NIM 060910201025

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2010**



**REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA
DAN LELANG DI KANTOR CABANG JEMBER
(STUDI KASUS TENTANG PERBAIKAN STANDAR OPERASI PROSEDUR)**

**BUREAUCRATIC REFORM OF STATE ASSETS AND AUCTION
SERVICES IN THE BRANCH OFFICE JEMBER
(CASE STUDIES ON IMPROVING THE STANDARD OPERATING
PROCEDURE)**

SKRIPSI

Oleh
Esra Koresi Situmorang
NIM 060910201025

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2010**

RINGKASAN

Reformasi Birokrasi Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang di Kantor Cabang Jember (Studi Kasus Tentang Perbaikan Standar Operasi Prosedur); Esra Koresi Situmorang, 060910201025; 2010; 107 halaman; Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik diarahkan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang profesional dan akuntabel. Program reformasi birokrasi menjadi prioritas tinggi dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat akan terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*). Birokrasi dalam melakukan berbagai kegiatan perbaikan pelayanan diharapkan lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan, yakni masyarakat pengguna jasa. Kepuasan total dari masyarakat pengguna jasa tersebut dapat tercapai apabila birokrasi pelayanan menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam pemberian pelayanan.

Sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan komitmen program pemerintah yaitu dalam hal pelaksanaan tugas umum yang berkualitas, memuaskan, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan diperlukan adanya standar operasi prosedur (SOP) sebagai pedoman/petunjuk bagi para pegawai dalam memberikan pelayanan dan bagi para pengguna jasa pelayanan untuk memahami/mengetahui akan suatu prosedur pelayanan yang dilakukan oleh pegawai. Memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat, ketepatan waktu serta memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jember, dengan mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 139/PMK.01/2006 dapat dijelaskan beberapa tahap dalam prosedur penyusunan SOP

yaitu: (a) penilaian kebutuhan SOP, (b) pengembangan SOP, (c) penerapan SOP, (d) monitoring dan evaluasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jember Penilaian kebutuhan SOP bertujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana kebutuhan suatu organisasi dalam mengembangkan SOPnya. SOP yang dihasilkan mampu memenuhi semua kebutuhan organisasi dalam penataan hubungan kerja baik secara internal maupun eksternal.

Organisasi tidak dapat selalu mengandalkan SOP yang sudah dibuat tanpa melihat perubahan-perubahan yang terjadi baik dari sisi lingkungan operasional, kebijakan pemerintah maupun kebutuhan internal organisasi. Oleh karena itu, SOP perlu secara terus-menerus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam menjawab tantangan perubahan terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam proses penerapan SOP diharapkan semua pelaksana mengetahui SOP yang baru dan alasan perubahannya, agar dalam penerapannya pelaksana mampu menyelesaikan tugas dan fungsi masing-masing dengan baik. Pelaksanaan penerapan SOP harus secara terus-menerus dipantau sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik. Dengan monitoring dan evaluasi ini akan mampu memperbaiki sistem kerja organisasi khususnya dalam pemberian pelayanan.

Dari seluruh hasil penelitian yang dilaksanakan di kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jember bahwa adanya perbaikan yang dicapai dalam reformasi birokrasi, dapat dikatakan bahwa telah terdapat perbaikan proses bisnis khususnya dalam penyusunan standar operasi prosedur (SOP) serta respon masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima lewat pelayanan prima yang diberikan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEBIMBINGAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
PRAKATA	vii
RINGKASAN	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	17
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Penelitian	18
2.2 Paradigma Pelayanan Publik	19
2.3 Konsep Reformasi Birokrasi.....	26
2.4 Konsep Proses Bisnis.....	31
2.5 Konsep Penyusunan Standar Operasi Prosedur	35
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian	43
3.2 Lokasi penelitian	44
3.3 Teknik penentuan informan	45

3.4 Operasionalisasi Konsep	46
3.5 Metode Pengumpulan Data	48
3.6 Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data	47
3.7 Metode Analisis Data	50
BAB 4 PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	53
4.2 Wilayah Kerja Kantor	54
4.3 Visi, Misi dan Moto Organisasi	55
4.4 Sumber Daya Manusia	56
4.4.1 Etika dan Perilaku Kepegawaian	56
4.4.2 Petugas Pelayanan	56
4.4.3 Jumlah dan Komposisi Pegawai	57
4.4.4 Masyarakat Pengguna Jasa	60
4.5 Sarana dan Prasarana	60
4.6 Struktur Organisasi dan Tugas Masing-masing Bagian	62
4.7.1 Struktur Organisasi	62
4.7.2 Tugas Pokok	63
4.7 Reformasi Birokrasi Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang di Kantor Cabang Jember (Tentang Perbaikan Standar Operasi Prosedur)	66
4.8 Hasil Penelitian Tentang Reformasi Birokrasi Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang di Kantor Cabang Jember (Tentang Perbaikan Standar Operasi Prosedur)	84
4.8.1 Penilaian Kebutuhan SOP	84
4.8.2 Pengembangan SOP	89

4.8.3 Penerapan SOP	97
4.8.4 Monitoring dan Evaluasi	100
4.9 Analisis Hasil Penelitian	102
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	