



**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK
PADA PEMERINTAH KABUPATEN BONDOWOSO**

**(Studi Tentang Pelaksanaan Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003)**

**ANALYSE THE PUBLIC SERVICE PERFORMANCE AT
GOVERNMENT OF BONDOWOSO REGENCY**

**(Study About Execution of a Decree of State Minister for
Efficiency of State Apparatus No. 63. 2003)**

TESIS

MAGISTER ILMU ADMINISTRASI

Oleh :

**EDDY BASUKI
NIM. 050920101005**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS JEMBER
JEMBER, JUNI 2007**

HALAMAN MOTTO :

- Yang ada di depan kita dan yang ada di belakang kita hanyalah masalah kecil. Dibanding yang ada di dalam diri kita.
- Dari yang di dalam kita bawa keluar keajaiban bisa terjadi.
- Semua orang ingin mengubah dunia tetapi tak seorang pun terpikir mengubah dirinya sendiri

LEO TOLSKY

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan Rahmat-Nya penelitian dan penulisan laporan dalam bentuk Tesis yang sederhana ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Dalam penelitian dan penulisan Tesis ini, penulis merasa masih jauh dari kesempurnaan hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan keterampilan serta waktu yang tersedia. Oleh karena itu dengan penuh harap dan terbuka, penulis menunggu saran dan kritik pembaca demi kesempurnaan penulisan ini agar bermanfaat bagi kita semua.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

Pertama, Yang terhormat Rektor Universitas Jember dan Direktur Program Pascasarjana serta Ketua Program Magister Administrasi Publik atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan pada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Magister Administrasi Publik.

Kedua, Yang terhormat Prof. Dr. A. Khusyairi, MA selaku dosen pembimbing utama dan Drs. Ardiyanto, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah dengan penuh kasih membimbing kami sejak penyusunan proposal penelitian hingga penulisan laporan penelitian ini.

Ketiga, Yang terhormat Ibu dan Bapak tim penguji dari Universitas Jember yang telah memberikan saran dan kritik yang konstruktif terhadap penyelesaian Tesis ini.

Keempat, Yang terhormat Bupati Bondowoso beserta Staf yang telah memberikan kesempatan dan bantuan kepada kami untuk mengadakan penelitian pada Dinas / Instansi layanan dan Kantor-kantor Kecamatan di Kabupaten Bondowoso.

Kelima, Yang terhormat Rektor Universitas Bondowoso Dra. Hernanik, M.Si beserta staf yang telah banyak membantu dan memotivasi kami dalam menyelesaikan pendidikan ini.

Keenam, Istriku, Prati Budiati Rostika yang telah dengan setia membantu dan memotivasi kami menyelesaikan seluruh proses pendidikan ini.

Ketujuh, Teman-teman dan Saudara-saudara yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah mendukung serta memotivasi kami untuk menyelesaikan pendidikan ini

Akhirnya, Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan bagi yang berkepentingan.

Jember, Juni 2007

Penulis

Eddy Basuki

ABSTRAK

Oleh : Eddy Basuki

Pembimbing Utama : Prof.Dr.H.A. Khusyairi. MA

Pembimbing Anggota : Drs. Ardiyanto.M.Si

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah untuk melakukan kajian yang bersifat evaluatif terhadap kinerja pelayanan publik di Kabupaten Bondowoso.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan tersebut diatas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berlandaskan fenomenologi. Pengamatan dilakukan secara Holistic dan Naturalistic. Analisisnya menggunakan metode pendekatan Analisis Metode Interaktif dari Miles dan Huberman (1992).

Yang menjadi operasional konsep adalah kinerja pelayanan publik, dan sebagai pendukung adalah 1) Good governance, indikator utama kinerja Birokrasi Pemerintahan 2) Capacity Building, fokus penilaian kinerja Birokrasi Pemerintahan 3) Model Reformasi Birokrasi Pemerintahan 4) Pelayanan Publik.

Penelitian ini menghasilkan temuan sebagai berikut, secara umum kinerja pelayanan publik di Kabupaten Bondowoso di apresiasi dengan cukup baik oleh para responden, terutama pada aspek yang menjadi fokus penelitian yakni, waktu, etika, biaya, prosedur, fasilitas dan respon terhadap keluhan. Untuk Dinas / Instansi pelayanan faktor waktu layanan dinilai Perlu mendapat prioritas perhatian. Sedangkan untuk Kantor Kecamatan yang Perlu diprioritaskan adalah aspek fasilitas layanan. Berbagai layanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah selama ini sebenarnya masih berpotensi menimbulkan persoalan mendasar 1) kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah 2) pelayanan pemerintah tidak mengenal "Bottom Line" artinya seburuk apapun kinerjanya pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut.

Agar terdapat kepastian pelayanan publik Perlu segera disusun standart pelayanan yang jelas, standart demikian diperlukan bukan hanya untuk kepastian pelayanan, tetapi juga dapat digunakan untuk menilai kompetensi aparatur dan usaha untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik. Hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik Perlu di expose untuk diketahui oleh masyarakat, demikian pula kewajiban aparatur dalam memberi pelayanan. Mekanisme penyampaian komplain, keluhan dan berbagai ketidakpuasan kepada lembaga terkait. Perlu dipermudah untuk Meningkatkan kontrol masyarakat.

Perlu dipertimbangkan untuk merumuskan kontrak pelayanan atau Citizen's Charter pada unit-unit pelayanan yang ada serta pengembangan model pengawasan berbasis komunitas.

Demikian gambaran singkat dari keseluruhan hasil penelitian ini guna mencermati lebih dalam, peneliti menyilahkan membaca lebih lanjut pada Bab laporan penelitian ini.

Kata kunci : " Analisis, kinerja, pelayanan publik, Good governance, Capacity Building".

ABSTRACTION

By : Eddy Basuki

Especial counsellor: Prof.Dr.H.A. Khusyairi. MA

Counsellor Of Member: Drs. Ardiyanto.M.Si.

The main problem that's in this research is to make evaluative investigation concerning working on public service in Bondowoso regency.

The aim of this research is to answer it. Qualitative approach resting on phenomenology is used in this research. The observation is done according to holistic and naturalistic. Its analyze using interactive methode analysis from Miles and Huberman (1992) approaching method.

Workin on public service becomes operational concept and as proponents are :

1. Good governance, main indicator working on government bureaucracy
2. Capacity building, estimation focus working on government bureaucracy
3. The government bureaucracy reformation model
4. Public service

This research produces the finding as follows, working on public service in Bondowoso regency in good enough appreciated by the respondents in general, especially in the aspects that become research focus these are times, etics, costs, procedures, facilities, and response about complain. For the official / instance, factor of serve time services are valuated to get attention priority. Where as for the sub district office, facilities aspect are need to give priority.

Actually many public services that prepared by the local government are still potentially arouse a basic issue

1. Weaknes that comes from the difficulties to determinate or measure the quality and services that are given by the government.
2. The government service doesn't know " Bottom Line" that mean at the worst of working on government service unrecognized the bankrupt word.

In order be found an assurance of public service, it is immediately need to arranged about a clarity of service standart. Such as this standart in not only needed for assurance of public service but also it is used to evaluate apparatus competency and every effort to realize a public responsibility. Society's rights in the public service are need to expose to be known by the public it self. Such as also apparatus duty in giving services. The mechanism of complaints delivery and many of unsatisfaction to interrelated institution need to be simplified to increase societys control.

It's need to consider formulating the citizens charter to service units there and also developing of supervisions model community basis.

Thus all of the research result in a glance, so that the researcher ask the reader to read it continuity in this research's report section.

Keyword : Performance Analysis, Public Service, Good Governance, Capacity Building.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACTION.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan & Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 <i>Good Governance</i> , Indikator Utama Kinerja Birokrasi Pemerintahan.....	9
2.1.2 <i>Capacity Building</i> : Fokus Penilaian Kinerja Birokrasi Pemerintahan.....	13
2.1.3 Model Reformasi Birokrasi Pemerintahan	16
2.1.4 Pelayanan Publik.....	30
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	45
2.2.1 Penelitian Dari Merta Tahun 2000.....	45
2.2.1 Penelitian Dari Rahoela Tahun 2004.....	47
2.2.3 Kerangka Pemikiran.....	48

BAB III METODE PENELITIAN.....	54
3.1 Tipe Desain Penelitian.....	54
3.2 Keterbatasan & Ruang Lingkup Studi.....	55
3.3 Fokus Penelitian.....	56
3.4 Lokasi Penelitian & <i>Sampling</i>	58
3.5 <i>Data Collecting & Research Instrument</i>	59
3.6 Identitas Responden, Informan & Situasi Latar Penelitian.....	61
3.7 Keabsahan Data.....	64
3.8 Teknik Analisis Data.....	66
BAB IV HASIL-HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASANNYA.....	68
4.1 Gambaran Lokasi & Latar Penelitian	68
4.1.1 Sekilas Tentang Kabupaten Bondowoso.....	72
4.1.2 Visi Pemerintah Kabupaten Bondowoso.....	72
4.1.3 Misi Pemerintah Kabupaten bondowoso.....	74
4.2 Penyajian Data & hasil Penelitian	74
4.2.1 Kinerja Pelayanan Publik Pada Dinas / Instansi Layanan.....	75
4.2.2 Waktu Layanan.....	75
4.2.3 Prosedur Layanan.....	79
4.2.4 Fasilitas Layanan.....	80
4.2.5 Respon Terhadap Keluhan.....	81
4.2.6 Biaya layanan.....	83
4.2.7 Etika Layanan.....	84
4.3 Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan	86
4.3.1 Waktu Layanan.....	87
4.3.2 Prosedur Layanan.....	88
4.3.3 Fasilitas Layanan.....	88
4.3.4 Respon Terhadap Keluhan.....	89
4.2.5 Biaya layanan.....	90
4.2.6 Etika Layanan.....	91
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
4.4.1 Rangking Penelitian Responden Atas Kinerja Pelayanan Publik...	92
4.5.2 Analisis Hasil Penelitian.....	94

BAB V PENUTUP	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hal
1.	<i>Good Governance</i> di Asia Tenggara Tahun 1999	2
2.	Trend Perkembangan Birokrasi Pemerintahan ke Depan	24
3.	Model Reformasi Birokrasi untuk Indonesia	27
4.	Karakteristik Produk (barang) dan Pelayanan.....	30
5.	Taksonomi barang dan jasa.....	34
6.	Karakteristik penyelenggaraan pelayanan publik.....	35
7.	Pergeseran paradigma model pelayanan publik.....	44
8.	Fokus Penelitian Studi Kinerja pelayanan publik.....	58
9.	Distribusi & Jumlah Sampel Penelitian	59
10.	Distribusi kuesioner penelitian.....	64
11.	Daftar Nama Bupati Bondowoso	69
12.	Susunan Organisasi Perangkat Daerah Pemkab Bondowoso	70
13.	Nama Kecamatan & Jumlah Desa di Kabupaten Bondowoso.....	72
14.	Pencapaian kunjungan pasien RSD Dr. H. Koesnadi Tahun 2006.....	85

harus mampu memposisikan diri sebagai pelayan masyarakat yang responsif dan akuntabel. Dalam berbagai kasus, tidak hanya terjadi di Kabupaten Bondowoso, beberapa instansi pemerintah lokal yang memiliki tugas pelayanan publik ternyata masih belum mampu menunjukkan komitmen yang serius dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, indikasinya ditunjukkan dengan masih seringnya terdengar berbagai keluhan dari masyarakat pengguna jasa layanan publik yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui media cetak (misal : surat pembaca) serta media elektronik (radio dan televisi).

Pada prinsipnya seluruh perangkat daerah adalah sebagai pelaksana pelayanan publik, hanya ada yang bersifat langsung tetapi sebagian bersifat tidak langsung sehingga muncul sebutan aparatur pemerintah adalah pelayan masyarakat, kinerjanya pun diukur dari bagaimana mereka mampu melayani masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang diembannya. Dari perspektif budaya, Kabupaten Bondowoso cenderung mengikuti budaya Jawa baik dilihat dari dialek bahasa sehari-hari maupun budaya seni dan tradisi yang dianut oleh masyarakat, hal ini juga tampak dari bentuk ornamen pendopo sebagai simbol kekuasaan pemerintah (Kabupaten Bondowoso) yang berbentuk joglo khas budaya Jawa.

Seperti telah disebutkan diatas, bahwa Kabupaten Bondowoso sebagai *local government* harus mampu menunjukkan kinerja yang optimal dalam hal pelayanan publik, oleh karena hal ini merupakan salah satu tolok ukur penting bagi kinerja sebuah birokrasi. Mewujudkan pelayanan publik yang prima bukanlah sesuatu yang mudah, hal ini karena budaya paternalistik ditubuh birokrasi pemerintah sangat kuat sehingga menyulitkan terwujudnya pelayanan publik yang responsif dan akuntabel. Apalagi *image* seorang aparatur pemerintah lokal sebagai seorang *pamong praja* yang justru semakin memperkuat budaya paternalistik tersebut, belum lagi orientasi kepentingan birokrasi yang lebih dominan dari pada harus memperhatikan tuntutan masyarakat. Sikap *sendika dhawuh* menjadikan para pejabat birokrat lebih takut kepada atasannya dari pada harus mengupayakan terciptanya kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan publik. Sifat paternalistik yang begitu kuat tersebut mendudukkan posisi pimpinan memegang peranan yang

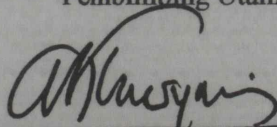
HALAMAN PERSETUJUAN

TESIS INI TELAH DISETUJUI

Tanggal, 21 Juni 2007

OLEH :

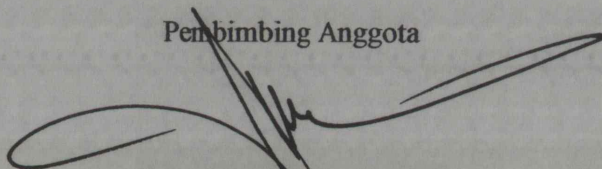
Pembimbing Utama



Prof. Dr. H.A. KHUSYAIRI, MA

NIP : 130 261 689

Pembimbing Anggota

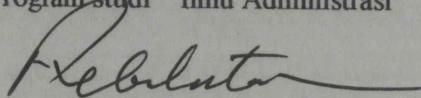


Drs. ARDIYANTO, M.Si

NIP : 131 658 388

Mengetahui/Menyetujui

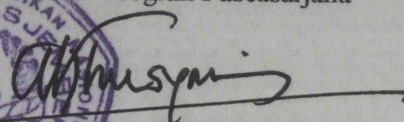
Ketua Program studi Ilmu Administrasi



Prof. Dr. KABUL SANTOSO, MS

NIP : 130 350 768

Direktur Progran Pascasarjana



Prof. Dr. H.A. KHUSYAIRI, MA

NIP : 130 261 689

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK
PADA PEMERINTAH KABUPATEN BONDOWOSO
(Studi Tentang Pelaksanaan Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara No 63 Tahun 2003**

**ANALYSE THE PUBLIC SERVICE PERFORMANCE AT
GOVERNMENT OF BONDOWOSO REGENCY
(Study About Execution of a Decree of State Minister for
Efficiency of State Apparatus No 63. 2003)**

Kami menyatakan bahwa kami telah membaca tesis yang dipersiapkan oleh Eddy Basuki ini, dan bahwa, dalam pendapat kami, cukup memuaskan dalam cakupan kualitas sebagai suatu tesis untuk memperoleh gelar Magister Sains Administrasi Publik dalam bidang Ilmu administrasi.

Telah dipertahankan di depan Tim Pembimbing/Penguji pada tanggal :

Kamis, 21 Juni 2007

Susunan Tim Pembimbing Penguji

Ketua,


Prof. Dr.H.A.KHUSYAIRI.MA

NIP : 130 261 689

Anggota I


Drs. ARDIYANTO.M.Si

NIP : 131 638 388

Anggota II


Dra. Hj ANASTASIA MURDIASTUTI.M.Si

NIP : 131 658 011

Mengetahui/Menyetujui
Program studi Ilmu Administrasi


Prof. Dr. H. KABUL SANTOSA. MS

NIP : 130 350 768

Direkrur Program Pascasarjana


Prof. Dr. H.A. KHUSYAIRI. MA

NIP : 130 261 689