LAPORAN PENELITIAN



UMBER HARGA HA

OLEKSI

NEMNATRIS 221 (HAROTT P

KLASIFIKASI 352 005 Ind P-1

PELAYANAN PUBLIK APARAT BIROKRASI PASCA REFORMASI DI KOTA PADANG

Oleh:

Junaidi Indrawadi, S.Pd, M.Pd

WILIK PER STAKAFIL

DANA DIPA UNIVERSITAS NEGERI PADANG TAHUN ANGGARAN 2008 SURAT PERJANJIAN KONTRAK NOMOR: 1244/H35/DIPA/KU/2008 **TANGGAL 2 JUNI 2008 DIBIAYAI OLEH**

JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL UNIVERSITAS NEGERI PADANG NOPEMBER 2008

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Pelayanan Publik Aparat Birokrasi Pasca Reformasi di

Kota Padang

2. Bidang Ilmu : Ilmu Politik.

3. Ketua Peneliti

Mengetahui,

NIP. 131 584 117

a. Nama Lengkap : Junaidi Indrawadi, S.Pd, M.Pd.

b. Jenis Kelaminc. NIPd. Laki-laki.d. 132 319 803

d. Pangkat/Golongan : Penata Muda / III/a.

e. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli.

f. Fakultas/Jurusan : Ilmu-ilmu Sosial/Ilmu Sosial Politik.

4. Jumlah Tim Peneliti : Nama Anggota Peneliti : -

5. Lokasi Penelitian : Kec. Padang Barat Kota Padang.

6. Bila penelitian ini merupakan kerjasama kelembagaan.

a. Nama instansi : --b. Alamat : ---

Dekan FIS - Univ. Negeri Padang,

Prof. Dr. H. Azwar Ananda, MA

7. Waktu penelitian : 7 bulan.

8. Biaya : Rp. 5.000.000,- (Lima juta rupiah).

Padang, Desember 2008

Ketua Peneliti

Junaidi Indrawadi, S.Pd, M.Pd

NIP. 132 319 803

Menyetujui,

Ketua Lembaga Penelitian Universitas Negeri Padang,

Prof. Dr. H. Anas Yasin, M.A.

EMBANIP. 130 365 634.

PENGANTAR

Kegiatan penelitian mendukung pengembangan ilmu serta terapannya. Dalam hal ini, Lembaga Penelitian Universitas Negeri Padang berusaha mendorong dosen untuk melakukan penelitian sebagai bagian integral dari kegiatan mengajarnya, baik yang secara langsung dibiayai oleh dana Universitas Negeri Padang maupun dana dari sumber lain yang relevan atau bekerja sama dengan instansi terkait.

Sehubungan dengan itu, Lembaga Penelitian Universitas Negeri Padang bekerjasama dengan Pimpinan Universitas, telah memfasilitasi peneliti untuk melaksanakan penelitian tentang *Pelayanan Publik Aparat Birokrasi Pasca Reformasai di Kota Padang*, berdasarkan Surat Perjanjian Kontrak Nomor: 1244/H35/KU/DIPA/2008 Tanggal 2 Juni 2008.

Kami menyambut gembira usaha yang dilakukan peneliti untuk menjawab berbagai permasalahan pembangunan, khususnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian tersebut di atas. Dengan selesainya penelitian ini, Lembaga Penelitian Universitas Negeri Padang akan dapat memberikan informasi yang dapat dipakai sebagai bagian upaya penting dalam peningkatan mutu pendidikan pada umumnya. Di samping itu, hasil penelitian ini juga diharapkan memberikan masukan bagi instansi terkait dalam rangka penyusunan kebijakan pembangunan.

Hasil penelitian ini telah ditelaah oleh tim pembahas usul dan laporan penelitian, kemudian untuk tujuan diseminasi, hasil penelitian ini telah diseminarkan ditingkat Universitas. Mudah-mudahan penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pada umumnya dan khususnya peningkatan mutu staf akademik Universitas Negeri Padang.

Pada kesempatan ini, kami ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang membantu terlaksananya penelitian ini, terutama kepada pimpinan lembaga terkait yang menjadi objek penelitian, responden yang menjadi sampel penelitian, dan tim pereviu Lembaga Penelitian Universitas Negeri Padang. Secara khusus, kami menyampaikan terima kasih kepada Rektor Universitas Negeri Padang yang telah berkenan memberi bantuan pendanaan bagi penelitian ini. Kami yakin tanpa dedikasi dan kerjasama yang terjalin selama ini, penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan sebagaimana yang diharapkan dan semoga kerjasama yang baik ini akan menjadi lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Terima kasih.

Padang, Desember 2008 Ketua Lembaga Penelitian

Universitas Negeri Padang,

Prof. Dr.H. Anas Yasin, M.A.

NIP, 130365634

DAFTAR ISI

TTAY AR		Halaman
HALAN	AN PENGESAHAN	. 1
PENGA	NTAR	. ii
DAFTA	R ISI	iii
DAFTA	R TABEL	iv
DAFTA	R LAMPIRAN	. V
BAB I	: PENDAHULUAN A. Latar Belakang B. Batasan Masalah C. Perumusan Masalah D. Tujuan Penelitian	2 3
	E. Manfaat Penelitian	
BAB I	: TINJAUAN PUSTAKA A. Birokrasi Pemerintahan B. Pelayanan C. Reformasi Birokrasi D. Kerangka Berfikir	5 6
BAB I	I : METODE PENELITIAN A. Jenis Penelitian B. Informan Penelitian C. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpul Data D. Teknik Analisis Data E. Teknik Pengujian Kesahihan Data	13 14 15 17 18
BAB 1	V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN A. Temuan Umum B. Temuan Khusus C. Pembahasan	29
BAB	: KESIMPULAN DAN SARAN A. Kesimpulan B. Saran	
DAFTA	R PUSTAKA	39
LAMPI	RAN	41

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

surut yang sulit untuk diketahui tujuannya". Pada pemerintahan Orde di Indonesia selama pemerintahan Orde Lama dan Orde Baru telah mengalami Lama birokrasi tiap-tiap struktur dan departemen masih singkat. Pekerjaan profesionalisme birokrat masa itu masih relatif rendah. Masa pemerintahan Orde Baru, Jackson melihat adanya upaya pemerintah untuk menambah biro-biro pada Secara historis, konfigurasi birokrasi di Indonesia mengalami pasang surut. Sebagaimana yang digambarkan oleh Karl D Jackson (1991:78) "birokrasi dari biro-biro birokrat dinilai cukup bagus dan bertanggungjawab meskipun penambahan berdampak jelek terhadap kinerja aparat birokrasi itu sendiri. departemen. Ternyata dan

sepuluh tahun, permasalahan banyaknya biro-biro pada setiap struktur masih tetap mereka. Disamping itu masyarakat pun bingung dengan banyaknya biro-biro yang Secara empiris kita lihat, sampai dengan era reformasi yang telah berjalan membawa dampak negatif terhadap lancarnya setiap urusan masyarakat yang terkait dengan aparat birokrasi. Khusus dalam hal pelayanan kepada masyarakat, masih banyak aparat birokrasi yang berkilah bahwa masalah itu bukanlah urusan harus mereka lalui.

Surat Izin Usaha Perdagangan, dan surat-surat lainnya. Padahal pejabat yang berwenang untuk itu berada di tempat. Permasalahan lain yang sering juga terjadi adalah seringnya aparat birokrasi terlambat masuk kantor dan kadangkala kita harus berurusan ke rumah mereka. Kemudian dalam memberikan pelayanan Sejalan dengan itu masyarakat banyak yang mengeluh apabila berurusan Misalnya banyak pekerjaan yang seharusnya bisa dikerjakan secepatnya terkesan diulur-ulur, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Rekomendasi Keterangan Pindah, Rekomendasi Keterangan Hak Milik, dengan aparat birokrasi terutama terkait dengan kinerja dan profesionalismenya. Juga bahkan transparansinya masalah biaya yang harus dibayar oleh masyarakat. pendiskriminasian terhadap masyarakat, terjadi

berdasarkan teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli seperti Max Weber, Ramsay Muir, Hegel, Karl D. Jackson dan lain-lain, birokrasi itu harus profesional, melaksanakan tugasnya berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku, transparansi dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Di sisi lain dalam mewujudkan pelayanan yang baik, aparat birokrasi juga dituntut untuk memperhatikan beberapa dimensi diantaranya; ketepatan waktu pelayanan, pelayanan, mendapatkan pelayanan, tanggungjawab, kemudahan kenyamanan, kesopanan dan keramahan dan efisiensi.

seiring dengan tuntutan menyentuh domain birokrasi. Dengan demikian, logikanya apakah birokrasi Kota Padang telah mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan birokrasi modern yang kepada masyarakat. Birokrat harus menjadi pelayan masyarakat, bukan sebaliknya dipaparkan, sangat menarik untuk mengetahui fungsi pelayanan publik aparat politik banyak pihak yang menginginkan reformasi tersebut juga Dari uraian diatas terlihat kesenjangan, di satu sisi birokrat dituntut bekerja secara profesional dengan segala aspeknya dan dapat memberikan pelayanan secara prima, sementara dalam prakteknya masih adanya pelayanan yang tidak profesional dan belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi masyarakat yang melayani birokrat. Berdasarkan fenomena yang birokrasi pasca reformasi di Kota Padang. Sebab, legal rasional serta mengutamakan kepentingan publik. reformasi

B. Batasan Masalah

Karena cukup luasnya cakupan dan lokasi penelitian, serta keterbatasan maka peneliti hanya membatasi penelitian pada pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat birokrasi pada Tingkat Kota, Tingkat Kecamatan di Kecamatan Padang Barat dan Tingkat Kelurahan di Kecamatan Padang Barat Kota Padang. waktu dan biaya,

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka maka permasalahan yang akan diteliti adalah: Bagaimanakah Pelayanan Publik Aparat Birokrasi Pasca Reformasi di Kota Padang?

D. Tujuan Penelitian

serta mengungkapkan Padang, khususnya Kota mengetahui di birokrasi pasca reformasi untuk bertujuan Kecamatan Padang Barat. ii: aparat Penelitian pelayanan

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi:

- Pengembangan studi tentang birokrasi guna memperkaya wacana birokrasi sebagai pelayan masyarakat.
- Pemerintah untuk membuat formulasi baru dalam rangka mengoptimalkan pelayanan birokrasi kepada masyarakat.
- Peneliti lainnya untuk melakukan kajian yang lebih luas dan mendalam tentang birokrasi pemerintahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kerangka Teoritis

Untuk mengungkapkan pelayanan aparat birokrasi di Kota Padang pasca reformasi maka teori yang digunakan dalam penelitian ini berhubungan dengan birokrasi pemerintahan, pelayanan dan kebijakan publik

a. Birokrasi Pemerintahan

itu kemudian makin berkembang. Dalam konteks politik birokrasi diartikan kebijakan melalui serangkaian tahapan atau biro-biro yang masing-masing diberi "meja tulis" dan "kratos" (bahasa Yunani) yang berarti pemerintahan yang dilakukan melalui meja-meja atau sejumlah biro. Pengertian sebagai wujud dari aparat pemerintahan negara dalam melaksanakan kebijakan-Secara etimologi birokrasi berasal dari kata "bureau" (bahasa Perancis) sebagai diartikan secara harafiah birokrasi dapat mandat (Sudijono, 1995:192) "pemerintahan". Jadi yang berarti

ke 19, birokrasi itu merupakan "penyelenggaraan kekuasaan oleh administrator mengungkapkan bahwa birokrat yang ideal adalah "birokrat yang melaksanakan segala tugasnya dengan peraturan-peraturan yang dijabarkan secara tegas tanpa Menurut Mill (dalam Soegijatno, 1992:12), aparat birokrasi adalah "orang yang menjalankan pemerintahan secara profesional". Sementara itu Ramsay Muir (Soegijatno, 1992:12) mengungkapkan bahwa dalam teori birokrasi Inggris profesional". Kemudian Max Weber, (Sudijono, 1995:193), adanya pilih kasih". yang

profesional berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku dan memberi pelayanan Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa aparat birokrasi merupakan penyelenggara kekuasaan yang menjalankan kekuasaan kepada masyarakat tanpa pilih kasih. Abdullah (1991;33) menyatakan bahwa birokrasi dapat dikalsifikasikan atas tiga kategori, yaitu:

- pemerintahan umum (regulative function), yaitu rangkaian organisasi pemerintahan yang menjalakan tugas-tugas pemerintahan umum sampai daerah terendah, misalnya; Gubernur, Bupati/Wali Kota, Camat, Lurah/Desa. tingkat pusat ketertiban dan keamanan dari Birokrasi
- hakekatnya adalah berhubungan langsung dengan masyarakat, misalnya; rumah sakit, sekolah, kontor koperasi bank rakyat dan berbagai unit lainnya. yaitu organisasi Birokrasi pelayanan (service provider), 2)
- pembangunan (development function), yaitu unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang atau sektor yang khusus, seperti; kesehatan, suatu tujuan pembangunan pertanian, pendidikan dan lain-lain. mencapai Birokrasi

Dalam penelitian ini birokrasi yang dimaksudkan adalah pemerintahan umum di Kota Padang, karena birokrasi pemerintahan umum tersebut banyak mendapat sorotan masyarakat atas pelayanan yang diberikannya.

b). Pelayanan

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan. Oleh karena itu setiap aparatur berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya. Orientasi penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparat birokrasi hanya pelayanan menunjukan pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk dicurahkan atau dikonsentasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa (Agus Dwiyanto, 2006:69)

yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu (1) ketepatan waktu pelayanan. Keputusannya Nomor 81 tahun 1993 juga mengetengahkan sendi-sendi pelayanan dan keramahtamahan Kemudian Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan), Gaspers (1997) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi variasi model pelayanan (8) kenyamanan dalam memperoleh (5) kelengskapan (6) kemudahan mendapatkan kesopanan pelayanan (3) akurasi tanggungjawab (5)

seperti kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Sehubungan dengan beberapa indikator pelayanan baik yang dikemukakan Gaspers maupun melalui kebijakan yang dikeluarkan Menpan seharusnya menjadi tolok ukur bagi aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan atas kepentingan publik.

c). Reformasi Birokrasi dan Birokrasi Reformasi

Reformasi merupakan proses kultural maupun struktural dalam berbagai aspek kehidupan termasuk di dalamnya penyelenggaraan negara. Proses kultural menyangkut perubahan sikap mentalitas dari nilai-nilai feodal menuju mentalitas demokratis. Perubahan sikap mentalitas menyangkut perubahan kesadaran, perubahan wawasan, perilaku, dan cara menghadapi kenyataan.

Sedangkan reformasi struktural merupakan proses rasional menyangkut konsensus-konsensus diantara para elit yang berada di tengah masyarakat untuk membuat struktur dan membentuk sistem yang diputuskan bersama secara rasional. Hal ini dimaksudkan sebagai kerangka mengatur masyarakat menuju kehidupan bersama yang lebih baik. Proses reformasi kultural birokrasi bisa diidentifikasi menjadi kultur memberdayakan pelayanan (empowering rather than serving). Birokrasi diharapkan a-politis dan non-politis, serta mengabdi sepenuhnya pada kepentingan umum (public service), bersifat langgeng dan secara eksplisit di dalam konstitusi ataupun secara dinamis muncul dari berbagai kebiasaan yang sifatnya tidak langsung.

Reformasi Birokrasi di negara kita sesungguhnya harus dilihat dalam kerangka teoritik dan empirik yang luas, mencakup penguatan masyarakat sipl (civil society), supremasi hukum, strategi pembangunan ekonomi dan pembangunan politik yang saling terkait dan mempengaruhi. Dengan demikian reformasi birokrasi juga merupakan bagian tak terpisahkan dalam upaya konsolidasi demokrasi kita saat ini. Namun, kita akui bahwa peralihan dari sistem otoritarian ke sistem demokratik dewasa ini merupakan periode yang amat sulit bagi proses reformasi birokrasi. Apalagi kalau kita kaitkan dengan kualitas birokrasi pemerintahan maupun realisasi otonomi daerah, serta sulitnya

pengurangan sistematis korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) pada birokrasi pemerintahan yang diperkirakan semakin sistemik dan merata ke daerah-daerah (Didin S, 2006:12).

Birokrasi di Indonesia pada umumnya banyak dipengaruhi birokrasi sistem kerjaan dan kolonial merupakan suatu kendala dalam melakukan perubahan. Panjangnya perjalanan birokrasi tidak terlepas dari pengaruh kekuasaan para birokrat pada masa lalu (past situation), seperti birokrasi pemerintahan kolonial. Dalam perkembangannya, birokrasi masa lalu bergerak dan menjadi landasan atau dasar birokrasi saat ini (current situation), yaitu birokrasi yang masih banyak dipengaruhi oleh birokrasi kolonial. Namun, kebiasaan baik di masa birokrasi kolonial seperti pemerintahan yang relatif bersih tidak diterapkan dalam birokrasi saat ini yang cenderung korup. Dalam menyusun arah perubahan (reformasi) birokrasi Indonesia, perlu memperhitungkan terjadinya perubahan lingkungan kerja serta dinamika sosial ekonomi masyarakat secara universal, dengan berbagi gejala baik yang lama maupun yang akan datang. Gifford dan Pinchot (1993) membagi dinamika perubahan kedalam dua gejala sebagaimana terlihat pada table berikut ini:

Tabel: 1. Dinamika Perubahan

Gejala Lama	Sekarang dan yang akan datang
Unskilled work (pekerjaan tanpa	Knowledge work (pekerjaan dengan keahlian)
keahlian)	
Meaningless repetitive task (pekerjaan	Innovation and caring (menemukan cara baru dan
berulang tak bermakna)	punya kepedulian)
Individual work (pekerjaan	Team work (pekerjaan kelompok)
perorangan)	
Functional-based work (pekerjaan	Project-based work (pekerjaan berbasis proyek)
berbasis fungsional)	
Single skilled (satu bidang keahlian)	Multiskilled (Beragam keahlian)
Power of bosses (Atasan berkuasa)	Power of customers/public/stakeholder
	(Konsumen/publik berkuasa)
Coordination from above	Coordination among peers (Kordinasi antar rekan
(Koordinasi dari atas)	kerja)

Sumber: Gifford and Pinchot, (1993), *The End of Bureaucracy and The Rise of The Intelligent Organization*, San Fransisco: Barret-Koehler Publishers.

Dinamika perubahan sebagaimana digambarkan Gifford diatas menunjukkan adanya pergeseran budaya, terutama budaya kerja, koordinasi antar rekan kerja, pola kepemimpinan birokrat dan dinamika perubahan lainnya. Penggunaan ICT/E-Gov pada organisasi birokrasi pemerintah diharapkan akan merubah berbagai system dan pola kerja yang selama ini dipandang terlalu hirarkis, akan berubah menjadi lebih datar dan flat. Pola kerja birokrasi yang berjalan secara vertikal, dengan kata lain setiap pekerjaan harus menunggu petunjuk, perintah dan persetujuan dari atasan diharapkan akan berubah menjadi birokrasi yang lebih memiliki kreatifitas, inisiatif dan sikap kemandirian. Kualitas pelayanan birokrasi yang selama ini dianggap lambat dan berbelit-belit akan lebih cepat. Hal ini sangat berbeda dengan birokrasi swasta yang memberikan pelayanan interaktif, kompetitif dan cepat. Dimana kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan dalam memberikan pelayanan bagi para pelanggan.

Fredickson, (1997) dalam *The Spirit of Public Administration*, memberikan perbandingan dari sistem birokratis dan sistem dan pemerintahan *entrepreneur* dan kemungkinan terjadinya perubahan ke arah reformasi birokrasi sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel: 2. Sistem Birokratis dan Sistem Pemerintahan Entrepreneur

Sistem Birokratis	Sistem Pemerintahan Entrepreuner
Rowing (Mendayung/bekerja sendiri)	Steering (Menyetir/mengarahkan)
Service (Melayani))	Empowering (Memberdayakan
Monopoly (Menguasai sendirian)	Competition (Ada persaingan)
Rule-driven (Digerakan oleh aturan)	Mission-driven (Digerakkan oleh misi)
Budgeting inputs (Menunggu anggaran)	Funding outcomes (Menghasilkan dana)
Bureaucracy-driven(Dikendalikan	Customer-driven(Dikendalikan
birokrat)	pelanggan/pembayar pajak)
Spending(Pengeluaran)	Earning(Penghasilan/tabungan)
Curing(Penyembuhkan)	Preventing(Pencegahan)
Hierarchy(Berjenjang)	Teamwork /participation(Pelibatan/kerja
	kelompok)
Organization(Organisasi, lembaga)	Market(Pasar, keseimbangan orang
	banyak)

Sumber: Fredickson, 1997. The Spirit of Public Administration

Perubahan model sistem pemerintahan birokratis ke sistem pemerintahan entrepreneur yang disebutkan oleh Fredickson menunjukkan adanya perubahan birokrasi hanya mengarahkan, bukan mengurus negara bukan aturan yang dibuat sendiri. Pemerintah menghasilkan pendanaan sebagai pembayar pajak, penghasilan negara akan menjadi tabungan, mencegah dari pada mengobati, melakukan kerja kelompok bukan kerja individu dan memperhatikan memberikan pelayanan yang terbaik, digerakkan oleh misi yang ditetapkan bukan menunggu anggaran, yang dikendalikan oleh warga negara kemauan atau keinginan pasar atau publik. (Osborne & Geabler, 1992) saling semua bidang, melakukan pemberdayaan masyarakat, dan tujuan. Birokrat dan

Untuk mewujudkan hasil yang diharapkan dari birokrasi, David Osborne badan legislatif, badan eksekutif dan pemberdayaan organisasi. Pendekatan ini menekankan pada hal pemberdayaan organisasi dengan menghapus banyak peraturan dan berbagai kontrol lain yang dan Peter Plastrik (2000 : 208-229) menggunakan tiga pendekatan yaitu: Pertama, pemberdayaan untuk Alat lainnya. tinggi dipegang oleh badan administratif pusat, tingkat pemerintah organisasi tersebut yaitu: badan-badan

- mereka sendiri dengan mandat dan pengawasan yang minimum dari badan 1) Desentralisasi kontrol administratif, mengalihkan wewenang kepada badanbadan lini pelaksana untuk mengelola personel, keuangan dan pengadaan administratif pusat
- peraturan perundang-undangan yang diciptakan oleh dewan, badan pusat, internal peraturan departemen yang mendikte perilaku organisasi pemerintah menghapus banyak organisasional, Deregulasi 5
- Manajemen berdasarkan tempat, mengalihkan kontrol terhadap sumber daya dan keputusan sehari-hari kantor pusat suatu sistem kepada banyak organisasi lini depan dalam sistem. 3)
- untuk sementara waktu diperbolehkan meninggalkan peraturan dan prosedur Laboratorium pembaruan, adalah organisasi pemerintah yang menerima administratif dan mencoba cara-cara baru untuk memperbaiki kinerja 4

- Kebijakan pembebasan adalah mekanisme yang digunakan oleh badan pusat untuk secara temporer membebaskan organisasi dari peraturan-peraturan berdasarkan kasus demi kasus.
- Beta sites, adalah organisasi pemerintah yang mengimplementasikan gagasan baru yang diadopsi seluruh sistem pemerintahan. 9
- berbagai tingkat pemerintahan, biasanya dinegosiasikan berdasarkan kasus diantara pencabutan perjanjian melibatkan Deregulasi intra-pemerintah, demi kasus.

Kedua, Pemberdayaan pegawai. Kebanyakan pembaru menemukan bahwa mayoritas penghalang reformasi berada dalam organisasi mereka sendiri. Alat untuk memberdayakan pegawai yaitu:

- menghapus lapisan manajer menengahdengan depan lini pegawai diantara Pengurangan lapisan manajemen, asisten inspektorat, manajemen puncak supervisor,
- Desentralisasi organisasi, memindahkan kontrol dari manajer tingkat puncak ke unit lini depan dalam organisasi 5
- birokrasi dan proses kerja berdasarkan spesialisasi fungsional, memindahkan fungsi-fungsi tersebut ke tim-tim kerja yang diberi tanggung jawab untuk menghapus yaitu fungsional memberikan hasil bagi pelanggan. kelompok-kelompok Memecah
- Tim kerja adalah kelompok pegawai yang saling bekerjasama untuk mencapai tujuan kinerja bersama
- Tim kerja mandiri adalah tim kerja yang melakukan tugas per-supervisian
- Kemitraan pegawai-manajer adalah kesepakatan antara manajer dengan organisasi pegawai untuk bersama-sama meningkatkan kinerja organisasi dan kondisi kerja. 6
- Program saran pegawai, memberi mekanisme formal pada pegawai untuk berbagi gagasan dengan para manajer mengenai cara meningkatkan kinerja.

lebih banyak resistensi dibanding dengan dua pendekatan pengalihan kontrol Ketiga, pemberdayaan masyarakat. Pemberdayaan masyarakat

sebelumnya, karena secara radikal mengurangi kekuasaan pejabat terpilih dan manajer institusional. Alat pemberdayaan masyarakat yaitu :

- organisasi pemerintah dari pejabat terpilih dan pegawai negeri kepada dalam hal 1) Badan pemerintah masyarakat, mengalihkan kontrol anggota masyarakat
- bergabung dengan pejabat pemerintah dalam perencanaan berdasarkan stakeholders Perencanaan kolaboratif, memungkinkan semua konsensus untuk masyarakat mereka.
- Dana investasi masyarakat, adalah dana pemerintah yang dikontrol oleh badan berbasis masyarakat.
- menjalankan pelayanan publik tetapi dikelola dan dioperasikan oleh kelompok masyarakat, yang adalah organisasi dikelola masyarakat, bukan badan pemerintah. Organisasi
- Kemitraan pemerintah, masyarakat adalah usaha patungan antara masyarakat dengan badan pemerintah yang memiliki tujuan dan operasi yang sama. 2
- Pembuatan peraturan, penegakan ketertiban berbasis masyarakat.

2. Kerangka Pemikiran

Cultur Sejarah

Berdasarkan kajian teoritis dan fokus permasalahan yang akan diteliti, maka kerangka pikir dari penelitian ini tergambar seperti pada diagram berikut.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Faisal (1990), metode penelitian kualitatif memiliki karakteristik paradigma naturalistik. Pemilihan metode ini relevan dengan tujuan penelitian. Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Moleong (1998) menjelaskan, bahwa metodologi penelitian kualitatif ialah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Spradley (1980) menjelaskan penelitian kualitatif lebih tepat digunakan pada penelitian perilaku/budaya pada situasi sosial. Sehubungan dengan itu, penelitian kualitatif memiliki ciri-ciri sebagaimana dikemukakan Bogdan dan Biklen (1992) yang terdiri dari: Pertama, memiliki latar alamiah sebagai sumber data. Kedua, peneliti adalah instrumen kunci. Ketiga, penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Ke-empat, penelitian kualitatif lebih memperhatikan proses daripada hasil. Kelima, penelitian kualitatif cenderung untuk menganalisis data secara induktif serta makna menjadi perhatian utama dalam pendekatan kualitatif.

Aktivitas dan kegiatan yang dilakukan oleh aparat birokrasi berada dalam latar alamiah (natural setting), yang ditempatkan sebagai sumber data. Kunci dalam penelitian ini adalah peneliti yang bertindak sebagai instrumen, mengamati secara berulang-ulang, mewawancarai informan dan mencatat data secara teliti, sistematis dan menganalisis secara induktif. Setiap perilaku informan baik aparat birokrasi itu sendiri maupun pengguna jasa aparat birokrasi di deskripsikan sehingga ditemukan makna dari suatu temuan.

Faisal (1990) menyatakan, manusia sebagai makhluk psikis, sosial dan budaya mengaitkan makna dan interpretasi dalam bersikap dan bertingkah laku. Sedangkan makna dan interpretasi itu sendiri dipengaruhi oleh lingkungan sosial dan budaya. Termasuk birokrasi pendidikan sebagai sebuah lembaga dalam masyarakat. Muhadjir (1990) menyatakan, untuk memahami

perilaku manusia harus berdasarkan penafsiran fenomenologik yaitu berlangsung atas suatu maksud, pemaknaan dan mempunyai tujuan. Penelitian kualitatif karenanya memiliki pola tersendiri. Spradley (1980) menjelaskan, pola penelitian kualitatif cenderung pada: (a).berbentuk siklus yaitu prosesnya dapat dilakukan berulang-ulang, (b).membuat catatan mengenai data, (c).menganalisis data yang dikumpulkan. Proses penelitian ini dilaksanakan dengan cara berulang-ulang ke lokasi penelitian dengan membuat catatan data dari informasi yang dilihat, didengar serta selanjutnya dianalisis.

Kemudian, Bogdan dan Taylor yang diterjemahkan A.Khoizin Afandi (1993) menyatakan bahwa, sehubungan dengan keterlibatan peneliti sebagai partisipan, maka teknik yang digunakan untuk menghayati sistem makna (meaning system) antara lain dengan melalui pengamatan berperan serta (partisipant observation) yakni suatu pengamatan yang peneliti terlibat dalam kegiatan itu. Aktivitas dan peran aparat birokrasi secara kelembagaan tentunya hanya dapat dilihat melalui aktivitas dan peran aparat-aparatnya dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik. Berdasarkan pemikiran dan pertimbangan di atas, penelitian terhadap masalah birokrasi dan layanan aparat birokrasi di Kota Padang memerlukan pengamatan dan kunjungan berulangulang serta keterlibatan langsung peneliti dalam dialog. Inilah yang merupakan alasan logis untuk menggunakan metode kualitatif.

B. Informan Penelitian

Pemilihan informan penelitian ini merujuk pada pendapat Spradley yang menyatakan bahwa: (1) informan telah cukup lama dan intensif menyatu dengan kegiatan atau medan aktifitas yang menjadi sasaran penelitian, (2) informan masih terlibat aktif dan penuh pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi perhatian peneliti, (3) informan punya cukup banyak waktu atau kesempatan untuk dimintai informasi, (4) peneliti lebih merasa tertantang untuk belajar sebanyak mungkin dari informan yang asing baginya (Faisal, 1990).

Berdasarkan kriteria tersebut maka informan penelitian secara garis besar dibagi kedalam dua kelompok, yaitu ; *Pertama*, informan dari kalangan

Kota Padang. Kedua, informan dari masyarakat Kota Padang yakni dari tokoh masyarakat, pendidik, mahasiswa, dan masyarakat umum lainnya diambil aparat birokrasi pemerintahan Kota Padang yang terdiri dari Walikota/Sekda Kota Padang, Kepala Kantor Pelayanan Umum, Kepala Kesbang Linmas, Pemerintahan Kecamatan Padang Barat dan Lurah se-Kecamatan Padang Barat Kabag Hukum dan Pemerintahan, Camat Padang Barat Kota Padang, secara acak.

C. Jenis Dan Sumber Data

Penelitian ini membutuhkan data primer berupa informasi dari para Sementara itu data sekunder berhubungan dengan data penunjang berupa informan baik dari aparat birokrasi pemerintahan maupun dari masyarakat. dokumentasi yang dimiliki, misalnya profil kecamatan, profil kelurahan, pedoman pelayanan dan sebagainya.

D. Teknik dan Pengumpul Data

data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode: Pengumpulan

1. Observasi

kantor, gambaran ini mencakup pada sarana dan fasilitas yang ada di kantor, gambar-gambar, peta, foto, video, telepon, komputer dan deskripsi siapa saja yang terlibat dalam aktivitas harian, (d). catatan peristiwa atau hal-hal yang penting dalam setiap setting, mencakup siapa yang terlibat, apa peristiwanya, bagaimana orang terlibat, bentuk perbuatannya, catatan mini tour. Dalam hal ini peneliti berperan secara pasif terhadap situasi (1990) yang peneliti amati adalah beberapa dimensi yaitu (a). tempat dan ruang apa saja yang ada di kantor, (b). objek fisik apa saja yang ada di verbal tentang setting di mana melakukan observasi, (c). aktor peserta, Dalam pandangan Spradley (1980), Faisal (1990) dan Moleong (1989), observasi dapat dilakukan melalui dua tahap, yaitu: grand tour dan Sanapiah Dalam observasi ini, sesuai dengan pendapat

historis yang detail mengenai peristiwa, (e). waktu, kapankah aktivitas dan kegiatan pelaksanaan dilakukan, (f). perasaan bagaimana yang diperlihatkan oleh para aktor, (g). tujuan apa yang hendak dicapai oleh para aktor dan, (h). deskripsi dari tingkah laku peneliti sendiri. Peneliti dalam penelitian ini termasuk instrumen, tingkah laku peneliti sendiri, percakapan, hubungan dengan partisipan, asumsi, dan kehadiran fisik sehubungan dengan apa yang dideskripsikan.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini, wawancara terhadap informan dilakukan dengan tujuan penggalian informasi tentang fokus penelitian. Proses wawancara dilakukan dengan mengemukakan pertanyaan-pertanyaan yang terstruktur untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan fokus penelitian secara lebih dalam. Adapun pertanyaan tidak terstruktur, dilakukan untuk disesuaikan dengan situasi-situasi yang sedang dihadapi di lapangan. Semua wawancara selalu dilaksanakan pada situasi yang wajar, tidak kaku, biasa dan tidak dalam waktu tergesa-gesa. Pada penelitian ini, peneliti adalah instrumen utama. Peneliti terjun ke lapangan untuk melihat, mengamati, melakukan wawancara secara langsung dengan para informan penelitian. Selanjutnya seluruh data dikumpulkan dan ditafsirkan oleh peneliti secara objektif.

3. Studi Dokumen

Penulis mencari dan mempelajari dokumen-dokumen yang erat hubungan dengan permasalahan penelitian, misalnya koran-koran tentang layanan birokrasi, kode etik Pegawai Negeri Sipil, Undang-undang Kepegawaian, Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri, Keputusan Menteri, Keputusan Gubernur, serta dokumen yang terkait dengan penelitian ini..

752.005 Ind

E. Teknik Analisis Data

dilakukan sepanjang penelitian. Data dianalisis dengan menggunakan analisis Maksud analisis data dalam penelitian ini adalah, proses menyusun atau mengolah data agar dapat ditafsirkan lebih lanjut. Data yang didapat terdiri dokumen harus dianalisis terlebih dahulu agar dapat diketahui maknanya. Hal ini dilakukan dengan cara menyusun data, menghubungkan data, mereduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi selama dan sesudah pengumpulan data. Analisis data penelitian ini dilakukan secara sirkuler, dan data kualitatif model interaksi dari Miles dan Huberman (1986), yaitu: catatan lapangan yang diperoleh dari observasi, wawancara,

(a). Reduksi data

penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah atau kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data untuk mengorganisasikan data agar lebih sistematis, sehingga dapat dibuat suatu Data yang didapat dalam penelitian ini akan direduksi. Hal ini untuk menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak dibutuhkan, akan memudahkan dalam mengelompokkan data dan memudahkan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan. memfokuskan yang kesimpulan yang bermakna. Data yang telah direduksi hal-hal untuk menonjolkan data Reduksi analisis, menyimpulkannya. menajamkan

(b). Penyajian data

sekumpulan informasi yang sudah disusun, yang memungkinkan untuk penarikan kesimpulan. Penyajian data merupakan gambaran keseluruhan dari sekelompok data yang diperoleh agar mudah dibaca secara menyeluruh. Dengan adanya penyajian data, maka peneliti dapat memahami masalah apa yang sedang terjadi dalam birokrasi rupakan proses Penyajian data yang dimaksudkan adalah dan layanan pendidikan di Kota Padang



(c). Simpulan

Data yang diperoleh melalui hasil observasi, wawancara serta dokumen setelah diolah sesuai proses diatas, disimpulkan. Bogdan dan Biklen (1982) menjelaskan, kesimpulan pada awalnya masih longgar, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mendalam dengan bertambahnya data dan akhirnya kesimpulan merupakan suatu konfigurasi yang utuh.

(d). Merumuskan Temuan

Sebagaimana yang dinyatakan Spradley (1980), Bogdan dan Biklen (1982), Lincoln dan Guba (1985) temuan-temuan yang diperoleh dari penarikan kesimpulan/analisis data, dirumuskan menjadi temuan umum.

(e). Membuat laporan hasil penelitian

Sebagaimana pendapat Spradley (1980) dan Faisal (1990) berdasarkan daftar temuan yang diperoleh selama melakukan penelitian, dibuat laporan hasil penelitian yang salah satunya harus disesuaikan dengan gaya penulisan laporan penelitian.

F. Teknik Pengujian Kesahihan Data Penelitian

Agar kesahihan data hasil temuan dan ke-otentikan penelitian ini semakin kuat, maka peneliti mengacu pada penggunaan standar keabsahan data yang dijelaskan Lincoln dan Guba (1985) yang terdiri dari: credibility, transferability, dependability, dan confirmability.

(1). Keterpercayaan (credibility)

Yang dimaksud dengan keterpercayaan (credibility) yaitu menjaga penelitian ini dengan cara: ketekunan pengamatan karena informasi dan aktor-aktor perlu ditanya secara silang untuk memperoleh informasi yang sahih, melakukan triangulasi. Untuk kepercayaan dan keabsahan data penelitian digunakan teknik triangulasi.

Moleong (1991) menyatakan bahwa triangulasi merupakan teknik pengukuran keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk kepastian pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. Triangulasi yang akan dilakukan dalam penelitian ini dengan cara: membandingkan data hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan data hasil wawancara dengan hasil pengamatan, membandingkan apa yang dilakukan aktor pada peneliti dan pada orang lain, membandingkan pendapat aparat birokrasi dengan pendapat masyarakat, membandingkan data dokumen dengan hasil pengamatan. membandingkan hasil temuan dengan teori, mendiskusikan dengan orang lain yang tidak berperan serta dalam penelitian, sehingga akan mendapat masukan dari orang lain, analisis kasus negatif yaitu menganalisis dan mencari kasus atau keadaan yang menentang atau menyanggah temuan penelitian sehingga hasil temuan relatif diterima.

(2). Dapat ditransfer (transferability)

Pembaca laporan penelitian ini diharapkan mendapatkan gambaran yang jelas mengenai birokrasi dan layanan pendidikan di Kota Padang. Kemudian, bagaimana hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak-pihak terkait pada konteks masalah atau situasi lain yang relatif sama, sesuai dengan kegunaan awal penelitian yang diharapkan.

(3). Ketergantungan (dependability)

Penelitian ini mengusahakan konsistensi dalam keseluruhan proses penelitian ini agar dapat memenuhi persyaratan yang berlaku. Semua aktivitas penelitian harus ditinjau ulang terhadap data yang diperoleh dengan memperhatikan konsistensi dan dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga akar permasalahan layanan birokrasi di Kota Padang benarbenar ditemukan sesuai dengan tujuan penelitian.

(4). Kepastian atau dapat dikonfirmasikan (confirmability)

Dalam penelitian ini data harus dapat dipastikan keterpercayaannya atau diakui oleh banyak orang (obyektive), sehingga kualitas data dapat dan latar alamiah penelitian yang dilakukan ini. Dalam penelitian ini, data yang ditemukan layanan birokrasi di Kota Padang akan coba dikonfirmasikan dengan fokus dipertanggungjawabkan sesuai spektrum, sumber-sumber yang lain.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum

. Gambaran Umum Wilayah Penelitian

. Geografis

Kecamatan Padang Barat merupakan salah satu kecamatan dalam Kota Padang yang terletak di Pusat Kota dan dijadikan sebagai pariwisata, komunikasi dan rumah tangga serta daerah pinggir industry perdagangan, pendidikan, kegiatan pemerintahan, sebagai desa nelayan. Secara geografis, Kecamatan Padang Barat terletak antara 21 Bujur Timur dan 58 Lintang Selatan/Utara dengan ketinggian dari permukaan laut 2m dan luas wilayahnya 7 Kilometer persegi atau 700 ha.

Secara administratif Kecamatan Padang Barat berbatas dengan:

- Sebelah Utara dengan Kecamatan Padang Utara
- Sebelah Selatan dengan Kecamatan Padang Selatan
- Sebelah Barat dengan Samudera Indonesia
- Sebelah Timur dengan Kecamatan Padang Timur

untuk Dari Iuas tanah 700 ha yang terbentang dari Utara ke Selatan sepanjang 4,50 km dan dari Barat ke Tlmur 1,50 km dengan komposisi perumahan, perkantoran, serta perdagangan dan penggunaan selanjutnya penggunaan tanah/ lahan hanya dapat digunakan 83,56% dapat dirinci sebagai berikut:

•	Tanah perumahan/ perkantoran/ perdagangan	584,90 ha
•	Sungai dan rawa	0,15 ha
•	Jalan-jalan	90,12 ha
•	Lain-lain	24,83 ha

Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Dilingkungan Pemerintah Kota Keadaan wilayah Kecamatan Padang Barat sesuai Peraturan Daerah (Perda) Kota Padang No. 6 Tahun 2001 tentang "Pembentukan

Padang" telah ditetapkan di Kecamatan Padang Barat terdiri dari 10 (sepuluh) kelurahan dengan data jumlah RW dan RT sebagai berikut:

Tabel. 3. Luas Wilayah, Jumlah RW dan RT di Kecamatan Padang Barat

No.	Kelurahan	Luas Wilayah	Jumlah RW	Jumlah RT
		Km2		
1.	Berok Nipah	0.31	6	24
2.	Kampung Pondok	0,65	11	24
3.	Belakang Tangsi	0,57	6	17
4.	Kampung Jao	1,63	8	21
5.	Olo	0,99	4	18
6.	Padang Pasir	0,51	6	22
7.	Purus	0,72	7	27
8.	Ujung Gurun	0,73	7	28
9.	Rimbo Kaluang	0,44	4	14
10.	Flamboyan Baru	0,45	5	22
	Jumlah	7,00	64	217

Sumber: Data Kantor Camat Padang Barat tahun 2008

b. Kependudukan

Penduduk Kecamatan Padang Barat pada tahun 2007 berjumlah 65.184 jiwa, terdiri dari laki-laki 32.188 jiwa dan perempuan 32.960 jiwa dan Kepala Keluarga sebanyak 15.124 yang merupakan Warga Negara Indonesia Asli dan Warga Negara Asing sebanyak 96 jiwa, terdiri dari laki-laki 41 jiwa dan perempuan sebanyak 55 jiwa dengan kepadatan penduduk rata-rata 9.410 jiwa per kilometer. Perkembangan penduduk setiap tahunnya mengalami penguruangan, karena penduduk sebagian banyak yang pindah pada Kecamatan lain dengan adanya perumahan-perumahan real estate dan perumnas yang merupakan pemukiman baru.

Pada bagian Selatan dari Kecamatan padang Barat, penduduknya heterogen yang terdiri dari warga Negara Indonesia/ pribumi, Cina dan India (keling). Wilayah yang lebih banyak didiami oleh Cina terdapat pada Kelurahan Kampong Pondok, Kelurahan Belakang Tangsi, dan Kelurahan Berok Nipah. Sedangkan penduduk Cina dan India (Keling) juga terdapat pada beberapa kelurahan yang umumnya sebagai pedagang, baik pedagang menengah maupun kecil.

c. Visi dan Misi

Visi Kecamatan Padang Barat adalah " Kecamatan Padang Barat terdepan dalam pelayanan publik dan terwujudnya kehidupan masyarakat Kecamatan Padang Barat yang madani, sejahtera, beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi serta paham adat dan budaya Minangkabau".

Untuk mencapai visi yang telah ditetapkan, maka misi Kecamatan Padang Barat adalah sebagai berikut:

- 1. Terwujudnya profesionalisme aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 2. Terciptanya sistim kerja yang handal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 3. Terciptanya hubungan yang harmonis dari berbagai aspek kehidupan masyarakat.
- 4. Terciptanya peluang usaha yang kondusif di berbagai bidang pekerjaan.
- 5. Terlaksananya kegiatan bidang keagamaan, adat budaya minangkabau dalam kehidupan masyarakat.

Tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan visi dan misi Kecamatan Padang Barat:

- 1. Terdapatnya dukungan masyarakat terhadap berbagai aktifitas pembangunan.
- 2. Terdapatnya berbagai organisasi social masyarakat yang mendukung kegiatan pembangunan dan peduli lingkungan.
- 3. Terwujudnya peningkatan taraf hidup masyarakat yang sejahtera.

d. Bidang Aparatur Kecamatan Padang Barat

Untuk mendukung terlaksanya Visi, Misi, Tujuan, dan sasaran tersebut diatas perlu adanya ketersediaan aparatur yang memiliki

aparatur pegawai/ Saat ini jumlah Kecamatan Padang Barat sebagai berikut: tinggi. kemampuan berkualitas

Tabel. 4. Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan Tahun 2008

Gol.	Gol.	Gol.	Gol.	Pegawai Kontra	ontrak
IV	Ш	Ш	Ι		
				 10 orang Petugas Pemr 	Pemrosesan IMB
1	105	∞		 1 orang Petugas K 	Kebersihan
				 1 orang Penjaga N 	ga Malam

Sumber: Data Kantor Camat Padang Barat tahun 2008

Tabel. 5. Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan Tahun 2008

Jumlah		115 orang	12 orang • Petugas IMB • Petugas Malam • Petugas Kebersiha
SD		_	ī
SLTP		9	-
STM		14	11
Pasca S.1 D.3 SLTA STM SLTP SD	UMUM	61	1
D.3		12	1
S.1		18	T.
Pasca	Sarjana	3	1
Jml.	Pegawai/ Kontrak	Pegawai Negeri Sinil	Pegawai Kontrak
No		-	2

Sumber: Data Kantor Camat Padang Barat tahun 2008

diberikan kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan sehingga dapat meningkatkan wawasan dan pada akhirnya dapat meningkatkan pelayanan Dilihat dari jumlah aparat berdasarkan golongan dan pendidikan ditingkatkan, karenanya kepada aparat Kecamatan Padang Barat kualitasnya segi dari namun memadai, kepada masyarakat. cukup

Gambaran Umum Bentuk Layanan Yang Diberikan Pemerintahan Kota Padang

reformasi dan sesuai aspirasi masyarakat sebagai pelaku pembangunan yang Sejalan dengan perkembangan zaman dalam rangka menghadapi era

menginginkan efisiensi, efektifitas dan transparansi dalam pemberian pelayanan umum, maka Pemerintah Daerah Tingkat II Padang membentuk sistem pelayanan satu pintu dengan nama Kantor Pusat Pelayanan Umum (KPPU). Tujuan dan sasaran dari Pusat Pelayanan Umum ini adalah untuk mempermudah pengurusan perizinan atau memperpendek jalur/ prosedur pelayanan yang berbelit-belit, sehingga dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya. Adapun dasar Dasar hukum pembentukan Pusat Pelayanan Umum ini adalah:

- 1. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 1994 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Izin di bidang usaha.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81
 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- 4. Instruksi Mendagri Nomor 20 Tahun 1996 tentang Penyusunan Buku Petunjuk Perizinan di Daerah.
- 5. Instruksi Gubernur KDH Tk. I Sumatera Barat Nomor SK. 700-224-1990 Tanggal 1 Mei 1996 tentang Peningkatan Pelayanan kepada Masyarakat di Sumatera Barat.

Jenis Pelayanan Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintahan Kota Padang adalah sebagai berikut:

- 1. Izin Fatwa Perencanaan Lingkungan (Izin Pengkaplingan Tanah)
- 2. Izin Krk Tentang Peruntukkan Ruang Kota (Advis Planning)
- 3. Izin Krk Tentang Rencana Tata Letak Bangunan (RTLB)
- 4. Rekomendasi Surat Izin Tempat Usaha (SITU-HO)
- 5. Rekomendasi Tempat Galian Golongan C
- 6. Izin Mendirikan Bangunan
- 7. Izin Pemakaman
- 8. Izin Perpanjangan Makam (5 Tahun)
- 9. Izin Penembokan Makam
- 10. Pelayanan Penyedotan Tinja
- 11. Izin Pemasangan Dan Pembongkaran Reklame dan Spanduk Keramaian/Pertunjukkan (Pakai Rekomendasi)
- 12. Izin Pemasangan dan Pembangunan Reklame dan Spanduk Keramaian/Pertunjukkan (Non Rekomendasi)

- 13. Izin Usaha Angkutan Orang/ Barang dan Izin Trayek
- 14. Penerbitan Akta Kelahiran
- 15. Penerbitan Akta Perkawinan
- 16. Penerbitan Akta Percerajan
- 17. Penerbitan Akta Kematian
- 18. Penerbitan Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak
- 19. Pencatatan Perubahan Nama
- 20. Penerbitan Akta Pengangkatan Anak
- 21. Penerbitan Surat Kenal Lahir
- 22. Surat Izin Tempat Usaha (SITU) Non HO
- 23. Surat Izin Tempat Usaha (SITU) HO
- 24. Rekomendasi Izin Trayek
- 25. Pemberian Izin Pertambangan Daerah (SIPD) Untuk Luas Wilayah Pertambangan Sampai 2 Ha Tanpa Menggunakan Alat Berat
- 26. Rekomendasi Izinpertambangan Daerah Diatas 2 Ha Menggunakan Alat Berat
- 27. Izin Usaha Hotel Melati
- 28. Izin Usaha Rumah Makan
- 29. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Kantor Pusat Pelayanan Umum (KPPU) dan Kepala Tata Usaha Kantor Pusat Pelayanan Umum (KPPU), dari 29 jenis pelayanan yang diberikan, hanya 3 jenis pelayanan yang dilakukan oleh KPPU, yakni; Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Izin Pariwisata dan Akta Kelahiran. Untuk layanan yang lainnya, KPPU hanya member rekomendasi dan masyarakat mengurus ke dinas/instansi/badan terkait. "Pelayanan satu pintu, belum seperti apa yang diharapkan masyarakat" kata Rusdary Damsir (Kepala KPPU) dan Sapta Wardhana (Kabag TU KPPU). Namun demikian katanya, untuk tahun 2009 sudah diprogramkan pembenahan pelayanan satu pintu untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan. Perbaikan akan selalu dilakukan secara bertahap. Berdasarkan Ranperda tentang SOTK yang baru, PPU diganti dengan nama Kantor Pusat Perizinan Terpadu Satu Pintu (K2PSP). Mudah-mudahan bisa menjadi Perda akhir tahun ini dan efektif pada awal Januari tahun 2009. Dalam hal pelayanan juga diakui terkadang melewati batas maksimum jadual proses karena berbagai hal, termasuk dari masyarakat sendiri yang kadang-kadang tidak melengkapi persyaratan administrasi yang diminta. Persentase terjadinya penolakan ini sekitar 30%.

Disisi lain Wedister (Kabag Pemerintahan) dan Yunisman (Kabag Perekonomian) Kota Padang mengungkapkan;

Pelayanan dilakukan melalui Standar Pelayanan Minimum (SPM). Pada prinsipnya pelaksanaan SPM ini sudah dilakukan oleh masing-masing kelurahan. SPM ini tidak ada penetapannya secara baku, baik dari pusat maupun pemerintah daerah dan instansi lainnya/ diatasnya. Penerapan SPM yang dilakukan oleh masing-masing kelurahan ini dinilai cukup bagus karena pelayanan ditingkat kelurahan merupakan bentuk pelayanan yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Namun juga tidak dipungkiri masih banyak kekurangan-kekurangan karena berbagai factor, diantaranya; Sumber Daya Manusia kita yang masih relative rendah, etos kerja yang rendah, sarana dan prasarana yang sangat terbatas terutama dalam hal teknologi. Selain itu, kulaitas pelayanan juga tidak terlepas dari kemampuan ekonomi baik pelayan maupun yang dilayani dan *political will*.

PEMOHON KAS/ BANK Alur Pelayanan Publik pada tingkat Pemerintahan Kota adalah sebagai berikut: SEKDA PPU PEREKONOM PERKOTAAN **PARAWISATA DINAS PU** DISTAKO DIPENDA DLLAJ CAPIL **DP3K** DPK PPU **PEMOHON**

B. Jenis-jenis Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintahan Kecamatan Padang Barat Kota Padang

Jenis-jenis pelayanan di Kecamatan Padang Barat adalah sebagai berikut:

No	Jenis pelayanan	Dasar hukum	Proses	Persyaratan	Biaya
1.	Permohonan KTP	Perda Kota Padang No.8 Th. 2005	2 hari	 Resi KTP yang sudah diisi Pas photo 2x3=2 lembar 	Rp. 15.000,-
2.	Pembuatan Kartu Keluarga Baru	SDA	2 hari	Surat keterangan pindahPengantar dari RT/RW	Rp. 10.000,-
3.	Penggantian Kartu Keluarga	SDA	2 hari	Kartu Keluarga lama	Rp. 10.000,-
4.	Surat Keterangan Pindah	SDA	1 hari	 Surat pengantar dari Lurah KTP, KK Pas photo 3x4= 4 lembar 	Rp. 5.000,-
5.	Legalisasi Surat Keterangan Berdomisili	SDA	1 hari	 Surat pengantar dari lurah Surat pengantar dari RT/RW Kartu Keluarga 	Rp. 5.000,-
6.	Legalisasi Surat Keterangan Kelahiran Atau Kematian	SDA	1 hari	 Surat pengantar dari lurah Asli keterangan kelahiran dari bidan rumah sakit 	Rp. 5.000,-
7.	Legalisasi Surat Keterangan Pensiun	Perda No. 10 Th. 2002 dan Kep. Wako No. 279 Th. 2002	1 hari	 Asli surat keterangan kematian KTP, KK 	Rp. 5.000,-
8.	Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu		1 hari	Surat pengantar dari lurahKTP,KK	Rp. 5.000,-
9.	Surat Keterangan Berkelakuan Baik(SKKB)		1 hari	Surat pengantar dari lurahKTP, KK	Rp. 5.000,-
10.	Permohonan Izin Usaha		1 hari	Rekomendasi lurahBukti kepemilikan usahaKTP asli	Rp. 5.000,-
11.	Surat Keterangan Bersih Diri (SKBD)		1 hari	 Surat keterangan kematian Surat-surat tidak terlibat G30 SPKI Pas photo 3x4=1 lembar 	
12.	Surat Izin Mendirikan Bangunan	Perda No. 6 Th.1999 SK Wako No. 6 Th. 2004 SK Wako No. 10 Th. 2004	15 hari	 Photo copy KTP Photo copy sertifikat yang telah dilegalisir Gambar bangunan Persyaratan pemutihan dan dispensasi IMB dan KRK selain yang diatas. Gambar sket bangunan, 	

				photo 2 sisi depan dan samping
13.	Pengkaplingan	Keputusan Walikota	1 hari	 KTP Pemohon Bukti kepemilikan tanah Surat untuk pengkoplingan dan DTRTB
14.	Dispensasi Nikah	PP No. 9 Th. 1975 pasal 1 dan 2	1 hari	 Permohonan dari yang bersangkutan Surat persetujuan atau izin dari orang tua Surat N1 s.d N4 Surat pengantar dari KUA KTP asli
15.	Alas Hak	PP No. 27 Th. 1997	1 hari	KTP Pemohon Jenis persyaratan Alas Hak tanah/ surat pernyataan
16.	Surat Keterangan Waris		1 hari	 Surat keterangan meninggal KTP Pemohon Surat keterangan persaksian diketahui lurah
17.	PPAT	UUPA	1 hari	 Bukti pemilikan/ sertifikat KTP masing-masing pihak 1,5% harga jual

Menurut Irmansyah (Kasi Pemerintahan Kecamatan Padang Barat), pelayanan pada tingkat kecamatan merupakan lanjutan dari pelayanan di tingkat kelurahan. Adapun jenis pelayanan di tingkat kecamatan adalah:

- Pelayanan yang menyangkut masalah pembangunan
- Masalah perekonomian seperti: Raskin, Pemberdayaan Masyarakat.
- Bencana yang menimpa masyarakat

Usaha yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat:

- Dilakukannya rapat koordinasi dengan lurah-lurah yang ada, rapat koordinasi ini berlangsung sekali seminggu.
- Pelatihan yang sudah diagendakan sekali setahun yang bertujuan untuk peningkatan disiplin pegawai. Selanjutnya narasumber dari pelatihan ini di datangkan dari pihak luar.
- ❖ Adanya kerjasama dengan pihak luar, seperti dari lembaga pendidikan, dll.

Dalam hal pembiayaan menurut Irmansyah "aturan baku dalam pembiayaan pelayanan memang sudah ada, misalnya pembuatan KTP ialah Rp. 15.000,-, namun kendalanya ialah apabila ada masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat, maka suatu tradisi adanya penambahan biaya

Hal ini seperti menjadi suatu yang dilegalkan dikalangan aparatur pemerintahan. Walaupun tidak disertai aturan berapa besar tambahan dalam artian masyarakat biaya yang harus dibayar oleh masyarakat. Sebagaimana yang diungkapkan dan pemerintah membutuhkan masyarakat, Irmansyah: "adanya suatu hubungan timbal balik, membutuhkan pemerintah pungutan itu sah-sah saja" bagi petugas".

Kemudian dari segi kultur, sebagai ucapan terima kasih urusannya telah selesai masyarakat biasa memberikan sesuatu. Yang penting tidak ada paksaan. Daula dan Erman Katik (pedagang di Kelurahan Purus Kecamatan Padang dikemukakan Irmansyah. Setiap pengurusan surat, selalu ada kata-kata "beli blangkonya hanya Syamsimar, dulu Beberapa informan dari kalangan masyarakat, misalnya Marni, Barat) juga mengemukakan hal yang sama dengan yang dijemput sekian, tapi sekarang blangkonya lagi habis, jadi walikota atau camat bagi yang mengurus di kelurahan.

perubahan yang terjadi tidak diiringi dengan peningkatan kemampuan para Disisi lain dari hasil wawancara dengan pemuda anggota Karang Taruna "David dan Susnia", katanya hal itu juga wajar kalau memang kita perlu cepat tapi sebagai ucapan terima kasih saja. Apalagi kami pemuda, kami banyak yang "barangkali karena sebenarnya, aparat birokrasi, maka terjadi keraguan dan ketakutan melakukan kesalahan". dan pihak kecamatan bisa memenuhinya. Kita tidak harus memberi kenal dengan aparat kelurahan dan kecamatan. profesionalisme aparat, kedua pemuda ini berpendapat: saling

tiap Terkait dengan pemenuhan persayaratan administrasi dan ketepatan waktu penyelesaian administrasi di kecamatan juga terungkap hal yang senada masih ada warga yang harus ditunda permohonannya karena tidak memenuhi persyaratan administrasi, misalnya tidak membawa surat pengantar dari kelurahan, tidak membawa kartu keluarga dll. Menurut Irmansyah (Kasi Pemerintahan Kecamatan Padang Barat), penolakan inicukup banyak, bulannya sekitar 20-30 %

A. Jenis-jenis Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintahan Kelurahan di Kecamatan Padang Barat Kota Padang

Jenis-jenis pelayanan di kelurahan berdasarkan keputusan Walikota Padang No. 168 tahun 2006 tanggal 10 Juli 2006 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam rangka pelayanan prima di kelurahan se Kota Padang:

No.	Jenis pelayanan	Pe	Persyaratan	Waktu	Biaya	Ket.
M M	Permohonan Kartu Keluarga Baru		Pengantar dari RT/RW Antar kelurahan dalam kecamatan (surat keterangan pindah dari lurah) Dalam kota Padang (surat keterangan pindah dari camat)	l bari	Berdasarkan Perda No. 8 Th. 2005 tentang penggantian biaya cetak Rp. 10.000,-	Sekretaris Kecamatan
<u> </u>	Penggantian Kartu Keluarga		Pengantar dari RT/RW Keterangan kelahiran (dari bidan) KTP Kartu Keluarga lama	1 hari	Rp. 10.000,-	Sekretaris Kecamatan
	Permohonan KTP		Pengantar dari RT/ RW Pas photo hitam putih 2x3=3 lembar KTP lama untuk perpanjangan Kartu Keluarga Foto Copy daftar ulang bagi WNI keturunan Permohonan KTP bagi penduduk baru harus dengan surat keterangan pindah: a. Dalam Kota Padang, surat keterangan dari camat b. Luar Kota Padang melampirkan model (1 dari Kota Padang)	2 hari	Rp. 15.000,-	Sekretaris Kecamatan
	Surat Keterangan Kematian	• •	Kartu Keluarga (KK) KTP	l hari	Sesuai dengan Perda No. 8 tentang penggantian biaya cetak surat kependudukan Rp. 5.000,-	Sekretaris Kecamatan
	Surat Keterangan Pindah	• •	Pengantar dari RT/ RW Kartu Keluarga dan KTP	1 hari	Rp. 5.000,-	Sekretaris Kecamatan
	Surat Keterangan Domisili	• •	Kartu Keluarga (KK) KTP	1 hari	Rp. 5.000,-	Sekretaris Kecamatan

Kasi	pelayanan	dan perizinan					
Berdasarkan	Perda No. 8 Th.	2005 tentang	tariff retribusi	IMB berdasarkan	zone dan luas	bangunan dengan	luas 61.100 m ² .
6 hari							
 Sesuai Perda No. 6 Th. 6 hari 	1990:	Keterangan Rencana	Kota (KRK)	Gambar bangunan	Bukti kepemilikan	tanah	KTP
•	_	•		•	•		•
Izin Mendirikan	Bangunan (IMB)						
7.							

Sumber: Data di Kantor Kelurahan se Kecamatan Padang Barat tahun 2008

Kelurahan Kampung Jao, Kelurahan Olo, Kelurahan Rimbo Kaluang, Kelurahan Flamboyan pelayanan sudah ada, namun adanya pelayanan diluar ketentuan Perda tersebut sangat kondisional. Misalnya, masyarakat perlu pengurusan administrasi yang cepat, sementara harus ada legitimasi dari pemerintahan yang lebih tinggi, kita bisa saja membantu, tapi mereka tentu juga wajar kalau membantu transportasi. di aparat birokrasi sebenarnya Perda Itupun tidak diharuskan dan juga idak ditentukan nominalnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Baru, Purus dan Kelurahan Ujung Gurun,

Kampung Pondok, Belakang Tangsi dan Padang Pasir. Mereka berpendapat; tidak masalah". Terkadang, kalau urusan mereka (masyarakat) cepat selesai, sebagai menurut aparat birokrasi ini, sebenarnya kita sudah cukup transparan, hal ini waktu proses dan besarnya biaya yang harus dibayar masyarakat. Namun kembali kepada masyarakat, sabagai ucapan terima kasih, lalu mereka memberi, namun ucapan terima kasih, mereka tinggalkan uang lima ribuan. Dalam hal transparansi, Hal senada juga terungkap dari aparat birokrasi Kelurahan Berok Nipah, terlihat dengan kami pajangkan pada dinding; jenis layanan yang diberikan, "sepanjang itu tidak diharuskan dan tidak memberatkan, kami rasa juga tidak semuanya seperti itu.

Disisi lain, dari hasil wawancara dengan masyarakat pengguna jasa birokrasi ini juga terungkap berbagai persoalan. Yasni (warga Olo) misalnya, ketentuan, sebab kata aparat tersebut dia yang akan mengurus ke- kecamatan. Kita berfikir juga, bagaimana mereka pergi dan kalau kita yang pergi tentu biayanya letrih besar lagi. Hal lain yang menjadi kekhawatiran kami, jangan-jangan di kecamatan juga tidak selesai satu hari. Hal senada juga terungkap oleh masyarakat Dari hasil wawancara kami mengungkapan; kita berat juga rasanya kalau tidak memberi "uang" kelurahan lain di Kecamatan Padang Barat. dengan masyarakat, mereka juga ada yang menyikapi dengan skeptis dan pesimis, dengan ungkapan; "kalau kita *masyarakat biasa* ini berurusan selalu alasan blangko habis, ujung-ujungnya pegawai kelurahan secara tidak langsung minta transportasi untuk menjemput blangko". Dalam hal ketepatan waktu pelayanan penyelesai adminsitrasi, masyarakat dan aparat birokrasi sependapat, bahwa sekarang lebih baik dari sebelumnya, meskipun juga relatif untuk hal-hal tertentu.

Pembahasan

Dalam rangka membenahi dan memperbaiki profesionalisme birokrat dalam pelayanan publik ada beberapa hal yang dapat dikemukakan, diantaranya adalah mekanisme seleksi kepemimpinan. Untuk itu harus diciptakan lingkungan sosial yang memungkinkan petensi-potensi yang ada tumbuh dan berkembang misalnya gugus proses belajar (Social learning cluster). Hegel mencitrakan sebagai mediating agent yang menjembatani civil society sebagai cerminan kepentingan khusus dan the state yang mencerminkan general interest, melakukan debirokratisasi secara terencana, bertahap, bertanggungjawab serta memberikan kewenangan kepada masyarakat untuk mengurus kepentingannya sendiri. Untuk dapat mengaktualisasikan potensi tadi diperlukan redefinisi ulang fungsi birokrasi yang dikenal dengan fungsi integratif birokrasi (Tjokrowinoto, 1990). Dengan demikian diperlukan penyederhanaan pelayanan dengan mengurangi mata rantai birokrasi, mudah dan tepat waktu. Terkait dengan hasil penelitian ini, maka idealnya juga dilakukan penyederhaan dengan cara memberikan pelayanan ke lini depan.

Untuk meningkatkan profesionalisme pelayanan publik perlu kiranya diciptakan suasana lingkungan kerja yang kondisif, sehingga muncul muncul atensi dan motivasi di kalangan mereka untuk bekerja keras, lebih profesional, berdedikasi dan disiplin. Dengan demikian dapat menimbulkan simpati dan keinginan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, kemasyarakatan dan pembangunan. Oleh sebab itu setiap aparat pelayanan harus memahami bebrapa prinsip yaitu prinsip *aksessibilitas* yang mendekatkan pelayanan kepada masyarakat seperti pelayanan satu atap, prinsip *kontinuitas* bahwa pelayanan harus tersedia terus menerus bagi masyarakat

dengan kepastian dan kejelasan. Prinsip teknikalitas, setiap jenis pelayanan prosesnya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem. Prinsip profitabilitas secara efektifitas dan efisiensi memberikan keuntungan ekonomis sosial. Terakhir prinsip akuntabilitas bahwa proses, produk dan mutu dapat diberikan secara efektif dan efisien dengan peningkatan profesionalisme 1998). Sehubungan dengan hasil penelitian ini, maka sharusnya pelayanan juga pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan aparat birokrasi yang akan memberikan layanan kepada masyarakat.

Mereposisi visi dan misi birokrasi publik yang bergeser dari paradigma rule rugi bukan batsankeberhasilan dan kegagalan pelayanan. Setiap birokrat harus moral dan standar etika yang tinggi dengan berdedikasi, adil, jujur, dan terakhir Lebih jauh Irfan Islamy (1998) menegaskan, untuk meningkatkan adalah; 1) governance paradigm yang memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat kepada goal governance paradigm yang memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat luas. 2) Memberikan perilaku pelayanan yang baik dengan batasan-batasan peraturan perundangundangan dan lain-lain ketentuan, memiliki ambiguitas tujuan dimana untung dan visible, karena perilaku mereka selalu mendapat sorotan masyarakat. Memiliki harus setiap keputusan yang diambil harus mempertimbangkan berbagai ragam kepentingan masyarakat. 3) Mengembangkan manajemen mutu terpadu (total quality management) agar proses, produk, dan mutu pelayanan yang diberikan garis depan profesionalisme pelayanan publik pada birokrasi birokrasi dapat pula meningkat. Dengan upaya di atas, maka akuntabilitas dan responsibilitas dapat ditegakkan pada sektor pelayanan publik, karena itu aparatur pemerintah harus munculnya konsep pemerintahan wirausaha dari pemikiran Osborne dan Geabler (1996) yang populer dengan mewirausahakan birokrasi (reinventing government) juga mendapat perhatian praktisi sekalipun sulit diimplementasikan, tetapi bukan berarti tidak bisa dilaksanakan. Jika dikaitkan dengan konsep otonomi daerah sejalan mempertanggungjawabkan tindakan dan pekerjaannya.

maka harus terwujud melalui pengalokasian dan pendistribusian kekuasaan agar tercapai efektifitas dan efesiensi.

Adapun pemikiran Osborne dan Gabler tentang konsep pemerintahan wirausaha adalah pertama, birokrat bertindak sebagai pengarah bukan sebagai pelaksana yang disebut sebagai pemerintah katalis, artinya pemerintah hanya berperan menentukan kebijakan pelayanan (steering) sedangkan peran pelayanan (rowing) diserahkan kepada swasta dengan sisten kontrak; kedua pemerintahan milik masyarakat karena itu masyarakat harus diberi peran serta dalam perumusan kebijakan, karena masyarakatlah yang mengetahui permasalahan dan upaya memecahkan masalah yang dihadapi mereka; ketiga pemerintahan yang kompetitif yang dapat memberikan pelayanan yang menunjukan kompetisi kerja yang sama dengan pihak swasta, termasuk penghematan biaya dan kualitas pelayanan; keempat, pemerintahan yang memiliki misi yang bertumpu pada pencapaian pelayanan yang baik dan adil kepada masyarakat; kelima, pemerintahan yang beroriantasi pada hasil kinerja birokrasi publik dibiayai berdasarkan hasil, maka mereka terobsesi untuk berprestasi; keenam pemerintahan yang berorientasi pada masyarakat, karena kinerja birokrasi publik dimotivasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat bukan kebutuhan birokrasi; ketujuh, pemerintahan wirausaha agar tindakan pemerintah dapat memeberikan kontribusi hasil yang dapat memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat; delapan, pemerintahan antisipatif yaitu semua program pemerintahan diarahkan sebagai upaya untuk mencegah timbulnya masalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; sembilan, pemerintahan desentralisasi, karena lebih fleksibel, efektif, inovatif, menimbulkan semangat kerja yang tinggi sehingga sekaligus dapat meningkatkan partisipasi masyarakat; sepuluh, pemerintahan yang berorientasi pada pasar artinya dalam beberapa hal tugas-tugas pelayanan banyak yang ditangani oleh pemerintah dan pihak swasta, dengan harapan masyarakat memiliki kebebasan dan alternatif untuk memilih pelayanan mana yang baik dan menguntungkan masyarakat.

Pelaksanaan pemerintahan yang berasaskan desentralisasi dapat dilakukan secara efesiensi terhadap aparatur pemerintahan dengan meningkatkan profesionalisme dan menyerahkan sebagian tugas pemerintah kepada sektor

swasta melalui hubungan berbagai kontrak (partneship) dan privatisasi. Sedangkan strategi pelaksanaan privatisasi adalah untuk memperoleh better government, less government, more business dan bettr society (Savas, 1987). Tujuannya adalah untuk mengembangkan pasar, mengurangi pembiayaan pemerintah, meningkatkan kualitas pelayanan dilingkungan birokrasi publik, maka Toune (1995), menyarankan bahwa prinsip keadilan proporsional dan demokratisasi perlu diwujudkan dan ditegakkan dan sekaligus pemberdayaan pengguna jasa pelayanan itu sendiri, yaitu yang lebih dikenal dengan sebutan konsumerisme (Abdul Wahab, 1999), yang berorientasi ke arah kegandrungan kualitas, karena kualitas akan menjadi ukuran bagi kepuasan konsumen dan berpengaruh terhadap prilaku konsumen. sejalan dengan itu Moelijarto (1996) juga menyarankan agar meningkatkan empowering profesionalism yaitu yang memainkan peranan sebagai fasilitator atau meningkatkan kemampuan masyarakat untuk tumbuh berkembang dengan kemampuan sendiri. Untuk itu diperlukan aparatur yang mempunyai dedikasi dan disiplin yang tinggi serta dapat menarik simpati pengguna pelayanan, karena keberhasilan pelayanan tergantung kepada kedua belah pihak tersebut.

Kemudian agar pelayanan terhadap masyarakat dapat memuaskan semua pihak maka perlu adanya sistem outsoursing yakni sistem kontrak dalam administrasi pegawai negeri yang bisa dilepas sewaktu-waktu jika kurang profesional dan tidak dibutuhkan lagi (Thoha, 1990), serta melakukan repositioning untuk mengatasi kesembrawutan administrasi dan pelayanan publik (Islamy, 198).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari paparan pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan hal-hal sebagai

- Kecamatan Padang Barat belum berjalan optimal dan masih jauh dari 1. Pelayanan birokrasi Pemerintahan di Kota Padang, khususnya harapan masyarakat
- Sebagian besar aparat birokrasi Kota Padang, khususnya Kecamatan tugasnya melaksanakan dapat belum Barat Padang 2
- Masih kurangnya fasilitas yang memadai, terutama terkait teknologi informasi dalam memberikan pelayanan publik. 3
- Masih belum memadainya penghasilan aparat pemerintahan, terutama pegawai yang bertugas di lini depan yang langsung berhubungan dengan masyarakat pengguna jasa birokrasi pemerintahan 4

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian, maka beberapa saran yang dapat diajukan sebagai berikut:

- Tingkatkan profesionalisme aparat birokrasi; bisa dilakukan dengan peningkatan kulaifikasi pendidikan, mengikuti latihan-latihan, seminar dan kegiatan sejenis lainnya.
- Efektifkan masing-masing job, usahakan tidak ada birokrat yang tidak tahu apa yang akan mereka lakukan.
- Tingkatkan kesejahteraan aparat birokrasi, agar mereka bisa kepada pekerjaan mereka semata.
- Pangkas birokrasi manajemen yang tidak efektif, yang hanya sekedar depan kelini wewenang memberikan pelayanan sekaligus legitimasi. Berikan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Syukur (1991), Budaya Birokrasi Indonesia, PT Pustaka Utama Grafika, Jakarta.
- Pelayanan yang Responsif dan Berkualitas, Fakultas Ilmu Administrasi Sistem Solichin (1998), Reformasi Pelayanan Publik Menuju Unibraw, Malang. Wahab, Abdul
- Albrow, Martin (1989), Birokrasi (alih bahasa: Rusli Karim dan T.Daryanto) PT Tiara Wacana, Yokyakarta.
- Sahat Simamora), PT Raja Benveniste, Guy (1991), Birokrasi (alih bahasa : Grafindo Persada, Jakarta.
- Blau, Peter M dan Meyer (2000), Birokrasi Dalam Masyarakat Modern, Rineka Cipta, Jakarta.
- & Tailor, SJ (1992), Pengantar Metode Kualitatif (alih bahasa: A. Khozin Afandi), Usaha Nasional, Surabaya Bogdan, R
- Castel, Lance (1976) Bureaucracy and sosiety in Indonesia, Umpublished Paper.
- Damanhuri, S (2006), Korupsi, Reformasi Birokrasi dan Masa Depan Ekonomi Indonesia, FE-UI Jakarta
- Dwiyanto, Agus (2006), Reformasi Birokrasi Publik, UGM Press
- Faisal, Sanafiah (1990), Penelitian Kualitatif, Y A 3, Malang.
- Islamy, Mohd Irfan (1998), Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara (Pidato Pengukuhan Guru Besar Universitas Brawijaya, Malang
- Communications in Indonesia University of Jackson, D. Karl (1991), Bureaucratic Polity; A Theoretical Framework For The Anaslysis Of Power and California Press.
- Kaisiepo, Manuel (1992), Birokrasi dan Politik di Indonesia Era Orde Baru, Jurnal Ilmu politik
- Kuntowijoyo (1995), Demokrasi dan Budaya Birokrasi, Yokyakarta.
- Maschab, Mashuri (1991), Birokrasi Orde Baru, LP3ES Jakarta
- Mas'oed, Mohtar (1994), Politik Birokrasi dan Pembangunan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

- Qualitative Data Analisys, London A.M (1986), & Huberman, Publication, Ltd.
- Remaja Moleong, Lexy J (1990), Metode Penelitian Kualitatif, PT Bandung.
- Osborne, David & Gaebler, Ted (1991), Mewirausahakan Birokrasi (alih bahasa Abdul Rosyid), Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Osborne, David & Plastrik, Peter (2000), Memangkas Birokrasi (alih bahasa: Abdul Rosyid) Ramelan, Jakarta.
- Palombara, La (1967), Bureaucracy and Political Development, Princenton, New
- Rais, Amin (1986), Demokrasi dan Proses Politik, LP3ES.
- (dalam, Profil Budaya Politik Indonesia; Penyunting Alfian & Nazarudin Rasyid, Riyaas (1991), Birokrasi dalam Budaya Lokal; Kasus di Sulawesi Selatan Sjamsudin), Pustaka Utama Grafiti, Jakarta.
- Riza, N.A (1996), Demokrasi Indonesia Kontemporer, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Santoso, Priyo Budi (1995), Birokrasi Pemerintahan Orde Baru, Rajawali Pers, Jakarta.
- Soegijatno (1992), Birokrasi dan Hukum Tata Usaha Negara, CV Rajawali, Jakarta.
- Soeprapto, Riyadi (1999), Clean Government, Kinerja Birokrasi dan Pelayanan Publik, Salah Satu Alternatif dalam Menghadapi Krisis, Pascasarjana Unibraw.
- Sudijono (1995), Perilaku Politik, CV Rajawali, Semarang.
- Surbakti, Ramlan (1991), Karakteristik dan Penampilan Birokrasi Perkotaan, Prisma.
- Dominasi atau Demokrasi, Jurnal Ilmu Politik, Gramedia, Jakarta. Taliziduhu, Ndaraha (1986), Birokrasi Pembangunan,
- Thoha, Miftah (1990), Netralitas Birokrasi di Indonesia dalam Membangun Martabat Manusia, Peran Ilmu-Ilmu Sosial dalam Membangun, Mada Press, Yokyakarta.
- Weber, Max (edited by Robert K Merton, Cs) The Esensial of Bureaucracy Organization: An Ideal-Type Construction. (journal), The Free Press.

CURRICULUM VITAE

- 1. Nama Lengkap dan Gelar : Junaidi Indrawadi, S.Pd, M.Pd.
- Tempat dan Tanggal Lahir : Koto Sani, 1 Juni 1975
- 3. Pendidikan

1						
	Universitas/Institut dan	tut dan	Gelar	Tahun	Bidang Studi	
	Lokasi			Selesai		
	Universitas Negeri Sarjana	Negeri	Sarjana	2000	Pendidikan	
	Padang	1	Pendidikan		Kewarganegaraan	
- 1						
	. Universitas Negeri Magister	Negeri	Magister	2003	Pend.Ilmu Sosial	
	Padang	4	Pendidikan			

4. Pengalaman Mengajar

:		
2	Mata Kuliah	Pada
	Ilmu Kewarganegaraan/Pendidikan	FIS UNP
	Kewarganegaraan	Padang
2	Kurikulum dan Bahan Ajar	Sda.
ю.	Birokrasi di Indonesia	Sda.
4.	Azaz-azaz Manajemen	Sda.
5.	Pengembangan Organisasi	Sda.
9	Hukum Internasional	Sda.

5. Riwayat Pekerjaan;

- a. Dosen FIS-UNP terhitung sejak April 2006
- Dosen LB STKIP PGRI Sumatera Barat, Universitas Bung Hatta dan STMIK Indonesia.
- Konsultan Program Pembudayaan Nilai-nilai Pancasila untuk Daerah Propinsi Sumatera Barat Tahun 2007 o.
- Jurusan Ilmu Sosial Politik FIS UNP) Periode 2006/2007 dan d. Pembina Organisasi Kemahasiswaan (Himpunan Mahasiswa 2007/2008

6.1 Penelitian:

- a. Peningkatan Partisipasi Perempuan dalam Pendidikan di Nagari-nagari Sumatera Barat, tahun 2007 (Anggota).
- b. Pelayanan Publik oleh Aparat Birokrasi di Kota Padang, tahun2008 (Ketua)
- c. Tindak Kekerasan dan Pelecehan Seksual terhadap Perempuan dan Anak di Sumatera Barat, tahun 2008 (Anggota)
- d. Pemberdayaan Masyarakat Adat sebagai Basis Penataan Penyelenggaraan Pemerintahan Nagari di Sumatera Barat, tahun 2008 (Anggota)
- e. Otoritas Guru dalam Konteks Pendidikan Kritis (Analisis Wacana Kritis Interaksi Belajar Mengajar di SMUN Kota Padang), tahun 2008 (Anggota)

6.2 Karya Tulis Lainnya;

- a. Praktik Belajar Kewarganegaraan (PBK) di Sekolah, dalam Pembudayaan Nilai-nilai Pancasila (Makalah disampaikan dalam workshop Kepala Sekolah dan Guru SD sebagai model Program PNP), kegiatan berkala selama tahun 2007.
- b. Penataan Suasana Sekolah (PSS) untuk Pembudayaan Nilainilai Pancasila (Makalah disampaikan dalam workshop Kepala Sekolah dan Guru SD sebagai model Program PNP) kegiatan berkala selama tahun 2007.
- c. Pengembangan Organisasi Kemahasiswaan (Makalah disampaikan dalam Latihan Keterampilan Manajemen Mahasiswa ISP FIS UNP Tahun 2007)
- d. Kebebasan Warga Negara (makalah disampaikan dalam seminar Indeks Demokrasi Indonesia (IDI), kerjasama

BAPPENAS, UNDP, JPPR Jakarta dan DIKTI LPPM UMSB, tanggal 17 Maret 2008 di Hotel Pangeran Beach Padang}

- Peran Institusi Publik dan Pemerintah (makalah disampaikan dalam seminar Indeks Demokrasi Indonesia (IDI), kerjasama DIKTI LPPM UMSB tanggal 19 Maret 2008 di Hotel Pangeran Beach Padang). BAPPENAS, UNDP, JPPR Jakarta dan ψ.
- (Makalah disampaikan dalam Kegiatan PKMB Mahasiswa Baru Tahun Kemahasiswaan Kegiatan dan Organisasi 2008)
- Sistem Peradilan Internasional (makalah disampaikan pada SMA/SMK/MA se Kota Padang Panjang tanggal 7 Desember Kewarganegaraan Pendidikan MGMP kegiatan Ö

Padang, | Desember 2008 Yang bersangkutan, Junaidi Indrawadi, S.Pd, M.Pd