

Reformasi Kelembagaan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

(*Studi Pada Badan Perijinan Kabupaten Bojonegoro*)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana

pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

NOR HIDAYATUS SHOLICHA

NIM. 0610310118



UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAH DAERAH
MALANG
2011

MOTTO

Kehidupan penuh dengan cobaan dan rintangan. Tapi jangan jadikan semua itu sebagai hambatan untuk meraih impian. Ketakutan-ketakutan akan membatasi kita untuk melakukan berbagai hal yang sangat berarti bagi kita. Mulailah sekarang juga untuk melangkah, menuju impian meskipun selangkah demi selangkah tetapi akan membawa kita ketujuan, asal arah yang kita tempuh benar.

KEGAGALAN ADALAH WARNA BAGI KEHIDUPAN. KECEWA ATAU TIDAK, SEMUA TERGANTUNG BAGAIMANA KITA MENYIKAPI KEGAGALAN. MENCOWOK, AKAN MENDEKATKAN KITA KEPADA SUKSES, MESKIPUN KITA AKAN MENGALAMI BANYAK KEGAGALAN. NAMUN CUMA ITULAH YANG KITA PERLUKAN, KARENA KITA SERING TIDAK TAHU MANA YANG AKAN BERHASIL.

So.....

“Jangan pernah takut untuk mencoba meraih
impian setinggi-tingginya”



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Reformasi Kelembagaan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Badan Perijinan Kabupaten Bojonegoro)

Disusun oleh : Nor Hidayatus Sholicha

NIM : 0610310118

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi : Administrasi Pemerintahan Daerah

Malang, 15 Juni 2011

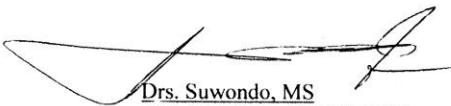
Komisi Pembimbing

Ketua



Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS
NIP. 19610905 198601 1 001

Anggota



Drs. Suwondo, MS
NIP. 19530201 198010 1 001



TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 11 Oktober 2011
Jam : 12.00
Skripsi atas nama : Nor Hidayatus Sholicha
Judul : Reformasi Kelembagaan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Badan Perijinan Kabupaten Bojonegoro).

dan dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS

Anggota

Drs. Suwondo, MS

Anggota

Dr. Irwan Noor, MA

Anggota

Dr. Imam Hanafi, MS, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasl 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 30 September 2011



NIM 0610310118

Ringkasan

Nor Hidayatus Sholicha, 2006, **Reformasi Kelembagaan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik** (Studi Pada Badan Perijinan Kabupaten Bojonegoro).

Penelitian ini dilakukan karena setelah lahirnya reformasi pada tahun 1998 diharapkan akan ada perubahan di segala aspek kehidupan termasuk pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik sebelum reformasi terkesan kurang baik, sehingga dengan adanya reformasi besar harapan masyarakat agar pelayanan publik yang diberikan semakin berkualitas. Namun setelah 10 tahun Reformasi berjalan masih terdapat banyak permasalahan di berbagai bidang, khususnya pelayanan publik belum dapat berjalan dengan baik sesuai harapan dari reformasi.

Berdasarkan aturan dari menteri pendayagunaan aparatur negara, seharusnya pelayanan publik dilakukan dengan baik, memudahkan masyarakat yang akan menerima layanan mulai dari prosedur yang mudah, akurasi pelayanan yang tepat sasaran, adanya kejelasan dan kepastian serta jenis pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik dalam hal perijinan selama ini masih dilayani beberapa instansi dan terkesan kurang efektif dan masih berbelit – belit yang seharusnya bisa dilayani dalam satu pintu agar memudahkan masyarakat yang mengurus berbagai macam perijinan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, hal tersebut bertujuan agar penelitian yang dilakukan lebih mendalam serta bisa memahami permasalahan yang sebenarnya terjadi di masyarakat terkait pelayanan perijinan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah melakukan reformasi kelembagaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam hal perijinan. Pada tahun 2009 berdirilah badan Perijinan yang memberikan pelayanan berbagai perijinan yang sebelumnya pelayanan perijinan masih dilayani oleh beberapa instansi seperti Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Perdagangan dan lain sebagainya.

Perubahan struktur dan fungsi organisasi di Badan Perijinan telah sesuai dengan kebutuhan dari organisasi untuk bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Mekanisme dan Prosedur organisasi dalam pemberian pelayanan sudah cukup jelas. Koordinasi antar pegawai ataupun bagian dalam Badan Perijinan juga terjalin dengan baik karena dalam memberikan pelayanan ada keterkaitan dari berbagai macam bagian atau pegawai bahkan dengan instansi lain. Etika organisasi di Badan Perijinan sudah cukup baik, karena pegawai berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat walaupun tidak ada sebuah aturan yang tertulis dalam memberikan pelayanan sehingga pegawai hanya berpegang pada Visi Misi dan Motto dari organisasi. Sedangkan Peningkatan kompetensi sumber daya manusia dilakukan dengan mengikuti berbagai macam pendidikan dan latihan juga seminar yang ada.

Peningkatan kualitas pelayanan setelah adanya reformasi dapat dilihat dari Jenis pelayanan yang diberikan yaitu ada 36 jenis pelayanan perijinan yang dilayani dalam satu pintu oleh Badan Perijinan. Akurasi pelayanan yang diberikan cukup baik bahkan ada kompensasi apabila jadwal yang ditentukan tidak sesuai. Dalam menerima pelayanan masyarakat juga mendapat kejelasan dan kepastian. Serta respon masyarakat yang cukup baik karena Badan Perijinan selalu mengadakan riset dari pelayanan yang diberikan untuk mengetahui kepuasan masyarakat.



Summary

Nor Hidayatus Sholicha, 2006, Institutional Reform of Local Government in Improving the Quality of Public Service (Studies in the Office of Licensing Agency Bojonegoro).

This research was done because after the birth of the reform in 1998 is expected to be no change in all aspects of life including public service by the government to the public. Public services before the reform seem less good, so that with the reform of society's expectations for public services provided by the quality. But after 10 years of reform run there are still many problems in various fields, especially public services can not be run well as expected from the reform.

Under the rules of ministerial utilization of state apparatus, public service should be done well, allows people who will receive services ranging from a simple procedure, the accuracy of targeted services, lack of clarity and certainty and the type of services provided. Public services in terms of licensing for this still served several agencies and seem less effective and is still circuitous - complicated that should be served in a door for easier community care various permits. The research method used was qualitative descriptive, it aims for more in-depth study and understand the real issues happening in society related licensing services.

The results of this study indicate that local governments have made institutional reforms to improve the quality of public services in terms of licensing. In the year 2009 stood Licensing agencies that provide services a variety of licensing services in licensing is still served by several agencies such as the Public Works Department, Office of Trade and others.

Changes in the structure and functions of the organization at the Licensing Board in accordance with the needs of the organization to be able to give good service to the community. Mechanisms and procedures for organizations in service delivery is clear enough. Koordiasi between employees or part of the Licensing Board is also interwoven with the good because there are linkages in providing services of various kinds of parts or even with other agency employees. Ethics organization at the Licensing Agency is good enough, because the employees strive to provide the best service to the community although there is no one rule that is written in providing services so that employees just hold on Vision, Mission and Motto of the organization. While the increase in the competence of human resources is done by following various forms of education and training seminars are also available.

Improving the quality of services after the reform can be seen from the types of services which are there 36 types of licensing services are served in a door by the Licensing Agency. Accuracy is pretty good service given any compensation even if the schedule does not fit. In accepting sustain community services also have clarity and certainty. And community response is good enough because the Licensing Agency is always conducted research of the service given to know the satisfaction of the community.



Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : Reformasi Kelembagaan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Badan Perijinan Kabupaten Bojonegoro).

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. MR Khairul Muluk S,sos. M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
3. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Ketua Pembimbing
4. Bapak Drs. Suwondo, M.Si selaku anggota komisi pembimbing.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi fihak yang membutuhkan.

Malang, Mei 2011

Penulis

