

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pascaperubahan sistem dan struktur pemerintahan dalam pelaksanaan reformasi yang dilakukan dalam sistem pemerintahan Indonesia, merupakan sebuah langkah nyata dalam upaya meningkatkan kualitas hidup bangsa Indonesia ke arah yang lebih baik. Upaya reformasi diwujudkan ke dalam aspek-aspek kehidupan berbangsa dan bernegara dengan perubahan struktur mekanisme organisasi yang diharapkan membantu mencapai tujuan bangsa ini melalui reformasi dalam segala aspek pemerintahan.

Reformasi telah membawa banyak perubahan dalam kehidupan masyarakat Indonesia, yang tadinya sangat terbatas oleh pengaruh kekuasaan yang terlalu membatasi ruang gerak masyarakat Indonesia. Selain itu, reformasi telah mendorong masyarakat Indonesia untuk lebih leluasa dalam mengembangkan potensi dan sumber daya yang dimiliki melalui pemberdayaan pemerintah daerah dengan legitimasi yang lebih terstruktur guna melakukan perbaikan demi mewujudkan kualitas kehidupan dan kesejahteraan masyarakat yang lebih baik.

Reformasi juga telah mendorong adanya perubahan dalam hubungan antara pemerintah pusat dan daerah, yang tadinya bersifat sentralisasi atau terpusat sekarang berubah. Hubungan itu menjadi desentralisasi atau kesempatan untuk mengelola daerah dengan kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah dalam mengembangkan sumber daya manusia dan sumber daya alam lebih optimal dalam konteks Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini diperkuat dengan dasar hukum yakni Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menggantikan UU RI No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah.

Desentralisasi telah melahirkan adanya otonomi daerah. Dengan lahirnya otonomi daerah, setiap daerah memiliki kewenangan dan legalitas untuk mengelola serta menjamin terciptanya kesejahteraan masyarakat dengan

berlandaskan pada karakter dan sumber daya daerah masing-masing. Peran pemerintah daerah sangat penting dalam menciptakan iklim pemerintahan daerah yang lebih maju dan mampu menghasilkan pembangunan yang merata, luas dan bertanggung jawab.

Keadaan Bangsa Indonesia sekarang ini mengalami keterpurukan di berbagai bidang sehingga terjadi krisis yang berkepanjangan. Krisis yang berkepanjangan ini menuntut pemerintah dan rakyatnya untuk dapat bersama-sama mengatasinya. Pemerintah merupakan lembaga yang menjalankan penyelenggaraan negara. Pemerintah mempunyai wewenang untuk mengatur kehidupan rakyat sehingga tercipta kemakmuran dan kesejahteraan.

Keberadaan daerah pada era otonomi daerah terbagi atas wilayah provinsi, kabupaten atau kota dan desa. Peranan pemerintah daerah sangat penting dalam tercapainya pembangunan di daerah. Pelaksanaan otonomi daerah sekarang ini, daerah mempunyai kebebasan untuk menentukan arah pembangunannya sendiri. Peningkatan kualitas aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas sangat dibutuhkan sehingga mampu berkompetisi dengan sektor swasta melalui peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.

Otonomi daerah berorientasi pada perwujudan kemandirian daerah, efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan termasuk fungsi pelayanan publik. Dalam era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam upaya peningkatan kinerja pemerintah daerah. Semangat desentralisasi menghendaki pemberian pelayanan terbaik kepada publik lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat atau publik.

Sebagai abdi masyarakat, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Desentralisasi yang bergulir sejak tahun 1999 dengan dilandasi pertama kali oleh UU RI No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah telah memberikan kesempatan pada pemerintah daerah untuk

melakukan berbagai perubahan demi terciptanya perbaikan pelayanan publik, percepatan peningkatan kesejahteraan masyarakat, dan peningkatan efektifitas dalam penyelenggaraan pemerintah. Di dalam pemerintahan Provinsi Jawa Barat sendiri desentralisasi telah menumbuhkan komitmen kuat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan iklim usaha dan peningkatan efektifitas kinerja pemerintahan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal ini termasuk pula dalam tataran birokrasi yang ada dalam prosedur pelayanan publik untuk menciptakan pemerintahan yang prima, sehingga benar-benar menciptakan suatu *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik dan sangat diharapkan perwujudannya oleh bangsa ini.

Begitu banyak jenis-jenis pelayanan umum yang menyangkut segala aspek-aspek kehidupan yang diselenggarakan oleh pemerintah sehingga semua orang mau tidak mau harus menerima bahwa intervensi birokrasi melalui pelayanan umum itu absah adanya. Ketentuan bahwa birokrasi mempunyai tugas yang harus diemban untuk melayani masyarakat menjadi terbalik sehingga bukan lagi birokrasi yang melayani masyarakat akan tetapi justru masyarakat yang melayani birokrasi. Sistem pelayanan umum kepada masyarakat cenderung terlalu kaku dan lamban dalam prosedur pelayanannya. Para aparat birokrasi (birokrat) tidak lagi merasa terpancung untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kerja tetapi justru lebih sering menolak adanya perubahan.

Etos kerja yang bertendensi mempertahankan *status quo* dalam sistem kerja birokrasi, nampaknya telah menimbulkan persepsi yang masif di kalangan masyarakat bahwa birokrasi identik dengan berbagai prosedur yang berbelit-belit, memakan waktu yang lama, dan sikap petugas dalam pelayanan yang terkesan “kurang ramah” terhadap masyarakat. Yang lebih parah prosedur yang tidak berbelit-belit itu acapkali ditunggangi oleh kepentingan sebagian orang dan pribadi dan pada akhirnya dijadikan sebagai komoditas yang diperdagangkan dan pada akhirnya jauh dari apa yang diharapkan sebagai abdi masyarakat yang melayani dengan komitmen dan integritas yang profesional.

Sementara itu, kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh

kurang baiknya cara pelayanan di tingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dalam birokrasi. Sikap pandang organisasi birokrasi pemerintah kita, misalnya, terlalu berorientasi pada kegiatan (*activity*), dan pertanggungjawaban formal (*formal accountability*). Penekanan kepada hasil (*product*) atau kualitas layanan (*service quality*) sangatlah kurang, sehingga lambat laun pekerjaan-pekerjaan dalam organisasi menjadi kurang menantang dan kurang menggairahkan.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh oleh Hidayat dan Sucherly dalam Kumorotomo (2009; 159) semakin memperkuat dugaan ini. Dengan berpihak pada teori Maslow tentang tingkatan-tingkatan kebutuhan manusia, yang diberi skala 1 sampai 12, mereka mendapatkan bahwa di kalangan pegawai negeri Indonesia “kebutuhan akan rasa aman” memperoleh skor tertinggi (8,31). Kemudian berturut-turut peringkat selanjutnya adalah kebutuhan sosial (6,77), kebutuhan dasar/ fisiologis (6,34), kebutuhan aktualisasi diri (4,92), dan terakhir kebutuhan akan harga diri (4,84). Ini menunjukkan bahwa pada umumnya pegawai negeri mempunyai rasa cemas yang tinggi terhadap kegagalan dan “ingin merasa aman” dalam pekerjaannya. Perasaan takut gagal yang berlebihan pada akhirnya membuat para pegawai takut mengambil resiko, takut bertindak, dan tidak berani melakukan perubahan-perubahan yang sesungguhnya diperlukan bagi perbaikan organisasi atau institusi. Anggapan yang melekat dalam benak para pegawai negeri sampai saat ini masih hinggap adalah bagus atau tidak pekerjaan/tugas yang mereka kerjakan, tidak akan mempengaruhi pendapatan mereka.

Kecenderungan lain yang melekat di dalam birokrasi adalah kurang diperhatikannya asas keterjangkauan dan pemerataan dalam pelayanan. Secara normatif birokrasi seharusnya memihak kepada golongan miskin atau kelompok-kelompok pinggiran karena merekalah yang perlu dibantu untuk ikut menikmati hasil-hasil pembangunan. Pelayanan yang mudah dan murah merupakan hal yang esensial bagi mereka karena ditilik dari kondisi ekonomis mereka tidak mungkin mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial yang mahal. Sangat disayangkan bahwa dalam kenyataan kita justru melihat bahwa aparatur-aparatur birokrasi

cenderung menghindari kelompok miskin karena mereka tidak ingin kehilangan klientel-klientel atau konco-konco yang telah menguntungkan atau bahkan memperkuat posisi mereka dalam tataran birokrasi.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh *Political and Economic Risk Consultancy* (PERC) menunjukkan Indonesia sebagai negara kedua terburuk dalam hal birokrasi berinvestasi. Hasil survey menunjukkan, berinvestasi di Indonesia harus melalui prosedur yang panjang sehingga membutuhkan dana dan biaya yang besar. Indonesia hanya lebih baik dari India. India dinilai sebagai negara dengan birokrasi terburuk dengan nilai 8,95, sedangkan Indonesia memperoleh nilai 8,20. Sementara Singapura menjadi menjadi negara dengan birokrasi terbaik dengan koefisiensi nilai 2,20, diikuti Hongkong dengan 3, 10 (Kompas, 2/7/2005).

Dalam buku yang berjudul *Membongkar Budaya*, Nugroho F. Yudho (2007 :193) dalam artikelnya yang berjudul *Hentikan Tambal Sulam yang Tanpa Arah* mengambil salah satu contoh inefisiensi birokrasi di negara kita. Sebuah studi di satu kabupaten di Sumatera Barat, ditemukan ada 385 jenis persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan 14 macam perizinan. Birokrasi perizinan dan pungutan liar (pungli) yang menyebabkan pengiriman sebuah kontainer dari Jakarta menuju Batam menghabiskan biaya Rp 10 juta. Padahal, jika kontainer itu dikirim ke Jepang, biayanya hanya Rp 6 juta, atau ke Amerika Serikat, biayanya hanya menelan Rp 9 juta.

Oleh sebab itu, langkah debirokratisasi merupakan suatu keniscayaan yang harus dilaksanakan, atau tepatnya langkah yang harus diambil pemerintah adalah melalui reformasi birokrasi. Hal ini tidak bisa ditunda lagi, dan pelaksanaannya pada jajaran aparat pemerintahan hendaknya dijaga konsistensi, integritas, serta komitmen untuk mendukung langkah reformasi birokrasi ini. Prosedur yang kaku hendaknya dihapus sehingga suasana kerja akan mendukung berkembangnya inovasi dan perubahan yang menuju peningkatan kualitas pelayanan. Perizinan disederhanakan sampai ke tingkat yang benar-benar diperlukan.

Reformasi birokrasi meniscayakan kemampuan dan kecakapan warga negara yang dapat berperan seara aktif dalam membantu proses perkembangan

sistem tata kelola pemerintahan dengan memberikan kontribusi positif yang dapat berupa evaluasi kebijakan yang diambil pemerintah melalui saluran atau wadah evaluasi serta aspirasi yang telah disediakan oleh pemerintah yang merupakan syarat utama terciptanya reformasi birokrasi yang efektif dan efisien. Seperti yang dipaparkan oleh Branson (1998 : 8) tentang kategori kecakapan warga negara dalam *National Standards of Civics and Government* dan *The Civic Framework for 1998 National Assessment of Educational Progress (NAEP)* dalam Budimansyah dan Suryadi (2008: 58) membuat kategori mengenai kecakapan warga negara diantaranya adalah *identifying and describing; explaining and analyzing; evaluating, taking and defending positions on public issues.*

Melihat deskripsi kecakapan warga negara yang telah dijelaskan di atas, maka posisi dan peran strategis warga negara dalam pengambilan keputusan, khususnya dalam pembuatan kebijakan dalam program pelayanan kepada publik, dalam hal ini merupakan kebutuhan publik secara langsung menjadi tanggung jawab bersama antara warga negara dengan pemerintah yang mensyaratkan terciptanya hubungan yang sinergis demi terciptanya kualitas pelayanan publik yang diharapkan dalam reformasi birokrasi di negara kita.

Hal inilah yang tidak terdapat dalam sistem pelayanan publik di negara kita. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik dari beragam institusi pemerintah hanyalah menjadi objek pasif dan menjadi subordinat dari kebijakan dan kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah. Hal ini semakin diperkuat oleh Budimansyah dan Suryadi (2008:59) mengenai kecakapan warga negara untuk mampu memonitor (*monitoring*) dan juga memberikan evaluasi dan kritik (*evaluating*) terhadap sistem politik dan pemerintahan, mengisyaratkan pada kemampuan yang dibutuhkan warga negara untuk terlibat secara aktif dalam proses politik dan pemerintahan. Monitoring juga berarti fungsi pengawasan atau kembalinya hak *public watchdog* dari setiap warga negara. Akhirnya, kecakapan partisipatoris dalam hal mempengaruhi, mengisyaratkan pada kemampuan proses-proses politik dan pemerintahan, baik proses formal maupun proses informal yang terjadi dalam kehidupan bermasyarakat.

Berkaca dari masalah di atas, menurut Sedarmayanti (2009:68) pemerintah seharusnya menggunakan *political will* untuk dijadikan tolok ukur meninjau tingkat keseriusan dalam menjalankan reformasi birokrasi. Wacana lain adalah pemberantasan korupsi, birokrasi pemerintahan yang lebih rentan dengan korupsi yaitu inefisiensi penggunaan anggaran negara tidak tuntas dibenahi. Pemberantasan korupsi harus menyentuh birokrat dan menyediakan instrumen handal untuk mencegah korupsi. Pembinaan birokrasi tidak dapat dikesampingkan dan sudah saatnya masyarakat dan pelaku ekonomi di Indonesia turut berperan dalam mendorong reformasi birokrasi. Kebiasaan memberi agunan berupa suap, uang rokok, dan lainnya telah mendorong kerusakan sistemik dan memperparah kondisi patologi birokrasi yang sudah semakin kritis.

Melihat rentetan masalah yang menerpa tataran birokrasi dalam sektor pelayanan publik, dipandang perlu untuk melakukan suatu pembaharuan dalam bidang pelayanan umum. Salah satu pembaharuan dan inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat adalah pembentukan lembaga yang bertugas melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perizinan yang baik sehingga dapat menunjang terwujudnya Provinsi Jawa Barat yang berkomitmen dan berintegritas dalam melayani masyarakat secara optimal. Lembaga yang dimaksud adalah Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) dengan dasar filosofis pembentukannya adalah penyederhanaan sistem perizinan, perbaikan pelayanan publik, pemberantasan korupsi, serta untuk meningkatkan iklim investasi yang baik.

Pembentukan lembaga tersebut searah dengan semangat reformasi birokrasi di dalam tubuh institusi guna memperbaiki sistem pelayanan yang telah berjalan berikut dengan berbagai macam kekurangan dan ketidakteraturan sistem pelayanan yang sedemikian jauh dari harapan warga negara untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang tercermin dalam gagasan mengenai reformasi birokrasi tersebut. Lembaga ini diharapkan mampu menjadi obat penawar patologi birokrasi yang sudah akut di dalam institusi yang cenderung terkena penyakit inefisiensi dan inefektifitas dalam sistem pelayanan publik. Visi dan misi serta tugas-tugas

pokok BPMPT ini merupakan akumulasi dari formulasi sistem pelayanan modern yang berdasarkan pada kualitas pelayanan publik yang prima dan optimal.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat membentuk Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) di bawah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) Provinsi Jawa Barat dengan tugasnya yaitu memberikan pelayanan perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi, yang poros pengelolaannya dari mulai tahap permohonan sampai tahap penerbitan dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat.

Awalnya, PPTSP muncul karena adanya situasi dan kondisi dimana iklim usaha dan investasi di Indonesia secara umum tidak kondusif. Disinyalir salah satu penyebabnya adalah karena berbelitnya proses perizinan di daerah. Persyaratan yang banyak, tumpang tindih serta menyangkut banyak instansi teknis menyebabkan prosedur layanan menjadi tidak efisien. Dengan demikian banyak daerah berinisiatif untuk melakukan reformasi birokrasi perizinan usaha dengan membentuk PPTSP.

Untuk mengintegrasikan proses pelayanan ini, dibutuhkan sistem informasi yang handal yang dapat membantu petugas dalam usaha memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sistem informasi yang akan dibangun harus dapat memenuhi prinsip Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang antara lain, penyelenggaraan perizinan mulai dari tahap permohonan sampai penerbitan dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat, ada pemilihan antara *Front Office* dengan *Back Office*, pemohon hanya bertemu dengan petugas *Front Office*, pemohon ke PPTSP hanya pada saat menyerahkan dan mengambil izin dan pembayaran dilakukan lewat kasir khusus atau loket Bank serta memperhatikan hal-hal pengelolaan PPTSP dilakukan dengan menggunakan sistem informasi terpadu yang dapat diakses oleh masyarakat luas dan usaha, selain itu juga sistem informasi dapat diakses oleh seluruh unit-unit kerja pemerintah daerah.

Terbitnya Permendagri No. 24 Tahun 2006 (tanggal 6 Juli 2006) tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) semakin memperkuat dukungan atas inisiatif pembentukan unit-unit PPTSP di Indonesia.

Hal yang ingin dicapai Permendagri ini pada dasarnya ada dua: pertama, memperluas akses publik terhadap pelayanan perijinan yang berkualitas. Kedua, mendorong peningkatan investasi, dengan menyederhanakan proses-proses perijinan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas reformasi birokrasi dalam konteks *Civic Skill* sebagai upaya mewujudkan *Good Governance*”.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, dapat ditarik paradigma penelitian sebagai berikut.

1. Lembaga pelayanan publik BPMPT Provinsi Jawa Barat sudah melaksanakan program kerja sesuai dengan nilai-nilai kejujuran, kedisiplinan, dan tanggung jawab dilihat dari tingkat partisipasi warga negara dalam melakukan perizinan di lembaga tersebut.
2. Partisipasi warga negara dalam pengambilan keputusan merupakan faktor penting sebagai indikator keberhasilan reformasi birokrasi dalam lembaga pelayanan publik.
3. Efektifitas reformasi birokrasi didukung oleh peningkatan kualitas kecakapan partisipasi warga negara dalam pengambilan keputusan dapat dijadikan sebagai muatan materi PKn di SMA khususnya yang berkaitan dengan keterampilan berpartisipasi warga negara, serta dapat dijadikan pembahasan dalam mata kuliah Analisis kebijakan publik di LPTK, khususnya pada Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan.

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dari penjelasan yang terdapat dalam latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang akan dijadikan fokus penelitian yaitu prosedur pelayanan dari sisi kemudahan dan kesederhanaan alur pelayanan perizinan, kemudian persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan perizinan di BPMPT Provinsi Jawa Barat, serta evaluasi dan pengawasan kinerja BPMPT dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan secara efektif dan efisien.

Fokus penelitian dalam hal prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat menggunakan standar acuan program reformasi birokrasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah maupun oleh lembaga yang bersangkutan. Masyarakat sebagai pengguna layanan BPMPT perlu melihat dan memahami proses pelayanan yang dilakukan, sehingga masyarakat bukan hanya menjadi objek pengguna layanan, akan tetapi bertransformasi menjadi subjek pengguna layanan yang dapat menggunakan haknya sebagai warga negara yang dapat berkontribusi melalui evaluasi dan saran yang konstruktif terhadap perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat.

Sebagaimana yang telah dijelaskan dari identifikasi masalah di atas maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat seiring reformasi birokrasi untuk menciptakan hubungan sinergis dengan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam mengembangkan kecakapan warga negara (*Civic Skill*) ?
2. Bagaimana peran dan kontribusi masyarakat dalam kaitannya menggunakan hak dan tanggung jawab dari kecakapan warga negara (*Civic Skill*) sebagai pengguna layanan BPMPT dalam mengembangkan kualitas pelayanan sebagai upaya mewujudkan *Good Governance*?
3. Bagaimana evaluasi dan inovasi yang diterapkan oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan berbagai pelayanan perizinan dengan memperkuat peran strategis dalam mengembangkan kecakapan warga negara (*Civic Skill*) sehingga mampu menciptakan pelayanan prima untuk mencapai derajat *good governance* ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan BPMPT Provinsi Jawa Barat seiring reformasi birokrasi dalam menciptakan hubungan sinergis dengan masyarakat pengguna layanan untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan yang efektif dan efisien

2. Untuk mengetahui peran dan kontribusi masyarakat dalam menggunakan hak dan tanggung jawab dari kecakapan warga negara (*Civic Skill*) sebagai pengguna layanan BPMPT dalam mengembangkan kualitas pelayanan sebagai upaya mewujudkan *Good Governance*.
3. Untuk mengetahui evaluasi dan inovasi yang diterapkan oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan berbagai pelayanan perizinan dengan memperkuat peran strategis warga negara sehingga mampu menciptakan pelayanan prima untuk mencapai derajat *good governance*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

a. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritisnya adalah :

1. Untuk mengembangkan teori-teori tentang tata pemerintahan yang baik (*good governance*) khususnya bagi perkembangan khazanah keilmuan Pendidikan Kewarganegaraan dengan fokus kebijakan publik dan pengambilan keputusan politik serta strategis dalam menganalisis hubungan antara warga negara dengan lembaga pemerintahan mengenai efektivitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat dengan semangat reformasi birokrasi.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti : Diharapkan untuk dapat mengembangkan wawasan dan keilmuan PKn khususnya dalam konteks kebijakan publik yang menganalisis hubungan warga negara dengan lembaga pemerintahan
2. Bagi pendidik dan praktisi Pendidikan Kewarganegaraan : Diharapkan dapat menjadi referensi aktual dalam disiplin keilmuan PKn, khususnya pembahasan tentang tata kelola pemerintahan yang baik dengan mengikutsertakan masyarakat sebagai *good citizen* yang dapat

menggunakan kompetensi dan kecakapan intelektual dan partisipatoris secara aktif dan konstruktif serta mempertanggungjawabkannya dengan baik.

3. Bagi institusi pemerintahan : Diharapkan dapat menjadi referensi terkait dalam proses evaluasi pengambilan kebijakan khususnya yang terkait dengan sistem pelayanan publik bagi masyarakat, dengan demikian dapat mempercepat terwujudnya *good governance*.

E. Struktur Organisasi Tesis

Tesis ini terdiri dari lima bab. Bab I berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang penelitian, Identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat/signifikansi penelitian dan struktur organisasi dari tesis. Latar belakang membahas mengenai alasan mengapa masalah dalam tesis ini perlu diteliti, pentingnya masalah tersebut untuk diteliti dan pendekatan mengatasi masalah tersebut baik secara teoritis maupun secara empiris. Identifikasi dan perumusan masalah berisi rumusan dan analisis masalah berdasarkan pemaparan pada latar belakang penelitian. Sedangkan tujuan penelitian menyajikan hasil yang ingin dicapai setelah penelitian dilakukan dan berhubungan dengan perumusan masalah yang telah dipaparkan.

Manfaat penelitian merupakan manfaat yang ingin diperoleh setelah penelitian dilakukan. Struktur organisasi tesis menjelaskan tentang urutan penulisan dari setiap bab dan bagian dalam bab. Bab II terdiri dari kajian pustaka dan penelitian terdahulu. Kajian pustaka dalam tesis ini secara garis besar terdiri dari teori tentang efektifitas kinerja, ukuran dan kriteria dari efektifitas dan relevansinya dengan peningkatan mutu dan kualitas yang dihasilkan, teori tentang reformasi birokrasi serta aplikasinya di dalam pengembangan organisasi khususnya organisasi pemerintah, teori tentang kecakapan warga negara (*Civic Skill*) dan teori tentang *good governance* serta implikasinya bagi perubahan

RONNI JUWANDI, 2015

EFEKTIVITAS REFORMASI BIROKRASI DALAM KONTEKS

KECAKAPAN WARGA NEGARA (CIVIC SKILL)

SEBAGAI UPAYA MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

sekaligus perbaikan sistem pengelolaan administrasi pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga pemerintah. Penelitian terdahulu merupakan kesimpulan dari hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kajian yang relevan dengan permasalahan yang diangkat dalam tesis. Bab III yaitu metode penelitian, pada bab ini terdiri dari kajian tentang sumber data, instrumen penelitian, tahapan penelitian dan teknik analisis data.. Instrumen dalam penelitian ini adalah angket yang digunakan untuk mengumpulkan data serta peneliti itu sendiri. Tahapan penelitian menjelaskan mengenai prosedur yang ditempuh oleh peneliti dalam proses penelitian dari mulai mengumpulkan data sampai dengan penarikan kesimpulan. Teknis analisis data berisi hal-hal yang dilakukan oleh peneliti untuk menganalisis data yang terkumpul sebelum data ini disajikan.

Bab IV adalah hasil penelitian dan pembahasan. Pada bab ini disajikan pengolahan atau analisis data untuk menghasilkan temuan berkaitan dengan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, dan tujuan penelitian. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode kombinasi (*mix methods*) yang memberikan penjelasan dan pemamparan secara lebih komprehensif dan holistik dengan pendekatan secara kuantitatif dilanjutkan dengan pengolahan data secara kualitatif. Bagian pembahasan berisi diskusi tentang temuan tersebut yang dikaitkan dengan teori-teori pada bab dua. Pembahasan ini merupakan refleksi terhadap teori yang dikembangkan oleh peneliti atau penelitian sebelumnya.

Bab V adalah kesimpulan dan saran/rekomendasi. Pada bab ini disajikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Kesimpulan berhubungan dengan rumusan masalah pada bab satu, dimana kesimpulan ini berisi jawaban dari rumusan masalah. Saran berisi rekomendasi dari peneliti yang ditujukan kepada para pembuat kebijakan, pengguna hasil penelitian yang bersangkutan dan kepada para peneliti berikutnya yang akan mengembangkan hasil penelitian ini.