



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA

TESIS

MODEL PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN PADA
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA TANGERANG

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si) dalam Bidang Ilmu Administrasi

Oleh :

Nama	Bambang Pujyona
NPM	0606017220
Program Studi	Ilmu Administrasi
Kekhususan	Administrasi dan Kebijakan Publik

JAKARTA
Desember 2008



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA

TESIS

MODEL PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN PADA
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA TANGERANG

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si) dalam Bidang Ilmu Administrasi

Oleh :

Nama : Bambang Pujiyono
NPM : 0606017220
Program Studi : Ilmu Administrasi
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Publik

JAKARTA
Desember, 2008

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : BAMBANG PUJIYONO
NPM : 0606017220
Judul Tesis : MODEL PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA
TANGERANG

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Tesis Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, pada tanggal enam belas September, tahun Dua Ribu Delapan dan dinyatakan : LULUS

Tim Penguji

Ketua Sidang
Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, SH

Pembimbing
Prof. Dr. Eko Prasajo, Mag. rer. pub

Pembaca Ahli
Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si

Sekretaris Sidang
Zuliansyah P. Zulkarnain, S.Sos, M.Si

Blansud
[Signature]
[Signature]
Zuliansyah

UNIVERSITY OF INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTEMENT OF ILMU ADMINISTRATIVE
POSTGRADUATE PROGRAM
ADMINISTRATIVE SCIENCE PROGRAMME
MAJOR IN ADMINISTRATIVE AND PUBLIC POLICY

ABSTRACT

PUBLIC SERVICE MODEL OF EDUCATION AND CULTURAL BOARD OF KOTA TANGERANG

Implementing decentralization by otonomus can provide public service be more effective and efficient. Producing public service can be done by institution where more near with its community.

Education is one of living subject which become to be indicator of public welfare. In decentralization context education matter is one of authority that given by central government to local government. It means central government feel how interesting local government to contribute for developing and providing base on local's potention.

This research is tend to describe area of public service that implemented by Educational and Culture Board of Kota Tangerang, and to know how far dimension of public service models that popularized by Steave Leach can build the public service at Kota Tangerang, and describe the good model public service according for Kota Tangerang.

Sample which is taken is 31 informants. It is taken from 4 elements, they are 8 informants from Dinas Pendidikan, 5 informants from Local Representative Board, 3 informants from NGO, and 15 informants from Educational Foundation. All informants is taken by purposive sampling technique for the sample withdrawal.

The entire questioner, which had been returned, was processed by using descriptive analysis and analysis of variance.

Based on the data which have been collected and processed before the role of Educational and Culture of Board of Kota Tangerang is very dominant. This institution is producing and implementing most of public service. There are three kinds of public service namely directly service, regulation, and aims.

Based on the data which have been collected and processed before, dimension of public is stronger than economic, polical dimension shows representative democraton, and governmental dimension is very strong. It can be concluded that educational of public service in Kota Tangerang tends using traditional bureaucratic authority.

Based on the data which have been collected and processed before, the way of model public service tends to residual enabler model. By this model, Educational and Cultural can reduce directly public service and giving more authority for privat institution to handle it. Government concentrates in regulation and giving aims.

To realize conclusion above, it would be better if government doing synergiam and private for preparing transition time to replace traditional bureaucratic model with residual enabler.

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK

ABSTRAK

BAMBANG PUJIYONO
0606017220

MODEL PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN PADA DINAS PENDIDIKAN
DAN KEBUDAYAAN KOTA TANGERANG

xiii + 108 Halaman + 33 Tabel + 5 Lampiran.

Daftar Pustaka : 35 buku literature, 4 Jurnal, 4 Laporan Penelitian, 2 UU

Pelaksanaan asas desentralisasi melalui pemberian otonomi kepada daerah dapat menyediakan pelayanan publik menjadi lebih efisien dan efektif. Penyediaan pelayanan publik dapat dilakukan oleh institusi yang berkedudukan lebih dekat dengan masyarakat sehingga dapat membuat keputusan berbasis keinginan dan kebutuhan publik.

Pendidikan merupakan salah satu bidang kehidupan yang menjadi tolok ukur kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks desentralisasi, bidang pendidikan merupakan salah satu kewenangan yang diberikan oleh pusat kepada pemerintah daerah. Hal ini berarti, bahwa pemerintah pusat menyadari makna penting kontribusi daerah dalam mengembangkan dan memajukan bidang pendidikan sesuai dengan potensi masing-masing daerah.

Penelitian ini berusaha mendapatkan gambaran tentang cakupan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang baik yang bersifat wajib maupun tambahan, mengetahui faktor-faktor yang membentuk model pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang, serta menggambarkan model pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik dan potensi Kota Tangerang. Penelitian mencoba memverifikasi model layanan publik yang dipopulerkan oleh Steave Leach, dkk. Data dikumpulkan dari responden yang dipilih secara purposive. Responden berasal dari unsur dinas pendidikan dan kebudayaan, yayasan pendidikan, legislatif, dan lembaga swadaya masyarakat. Jumlah responden terdiri dari Dinas Pendidikan 8 orang, Yayasan Pendidikan 15 orang, Legislatif 5 orang, dan LSM 3 orang. Instrumen pengumpul data menggunakan kuesioner. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis secara diskriptif kuantitatif. Penentuan model layanan publik serta gambaran tentang layanan publik dilakukan dengan menggunakan uji ANOVA. Pengolahan data secara statistik menggunakan software SPSS versi 12.

Berdasarkan data yang diolah, dapat ditemukan bahwa peran Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang dalam penyelenggaraan layanan publik dapat disimak dari TUPOKSI (tugas pokok dan fungsi) perangkat daerah yang disusun oleh pemerintah daerah. Dinas pendidikan dan kebudayaan Kota Tangerang memberikan layanan publik meliputi penyediaan layanan secara langsung, pengaturan melalui kebijakan/peraturan, dan pemberian bantuan. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa sektor publik masih kuat dibandingkan sektor swasta dalam menyediakan layanan kepada masyarakat.

berdasarkan data yang telah disajikan bahwa secara umum keadaan kesehatan masyarakat di suatu daerah yang menunjukkan perkembangan yang pesat, dan secara keseluruhan yang menandai kualitas pemerintahan yang baik dan terdapat dalam suatu pemerintahan daerah yang dapat dan mampu melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat di daerah tersebut telah mengalami kemajuan yang pesat dalam berbagai aspek kehidupan, baik itu ekonomi, sosial, budaya, dan politik. Hal ini juga menunjukkan bahwa pemerintah daerah tersebut telah berhasil melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik dan benar. Hal ini juga menunjukkan bahwa masyarakat di daerah tersebut telah mengalami kemajuan yang pesat dalam berbagai aspek kehidupan, baik itu ekonomi, sosial, budaya, dan politik. Hal ini juga menunjukkan bahwa pemerintah daerah tersebut telah berhasil melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik dan benar.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkah dan karunia yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan tesis berjudul "Model Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang". Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik.

Dalam Penyusunan tesis ini, penulis banyak mendapatkan dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besar kepada :

- Bapak Prof.Dr. Eko Prasajo, Mag.rer.publ, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, serta membuka wawasan penulis tentang manajemen pelayanan publik.
- Bapak Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, SH, Selaku Ketua Program Pascasarjana Ilmu Administrasi, FISIP Universitas Indonesia
- Bapak Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si, selaku Pembaca Ahli yang secara kritis memberikan masukan demi kesempurnaan tesis ini
- Bapak Zuliansyah P. Zulkarnain, S.Sos, M.Si Selaku Sekretaris Sidang Penguji
- Bapak Kasih Hanggoro, MBA selaku Ketua BPH Yayasan Pendidikan Budi Luhur Jakarta yang telah memberikan bantuan material dan spiritual kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan pasca sarjana.
- Bapak Zaenudin, MM selaku Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan beserta staf yang telah memberikan ijin dan waktu untuk pengumpulan data baik secara wawancara maupun penyebaran kuesioner
- Kepala Sekretariat DPRD Kota Tangerang yang telah memberikan ijin untuk penyebaran kuesioner kepada anggota DPRD
- Para Ketua Yayasan Pendidikan yang telah menjadi responden dalam penelitian ini
- Pimpinan Lansekap, Yayasan Pendidikan Bangsa, Lembaga Kajian Pendidikan Bermutu Tangerang yang telah memberikan waktu untuk pengumpulan data penelitian
- Mas Aziz, Mas Jati, Mbak Reni, Mas Harjo, Mbak Itja, dan teman-teman kelas reguler angkatan 2006 yang senantiasa bekerja sama dalam penyelesaian tesis ini.

- Bapak Gumar Prptomiharjo dan Ibu Sukatni selaku orang tua penulis yang senantiasa mendoakan puteranya.
- Bapak Sugiyanto dan Ibu Sumiyati selaku mertua penulis yang senantiasa mendoakan menantunya.
- Istriku tercinta Tri Lestari dan buah hatiku Dinda Arivia Pujiantari, yang telah tersita kasih sayang dan perhatiannya selama 2 tahun menunggu dengan sabar ditinggalkan belajar.

Akhir kata, dengan menyadari berbagai kekurangan yang terkandung di dalamnya, penulis serahkan tesis ini untuk kepentingan ilmu, almamater, bangsa dan negara Indonesia.

Jakarta, Desember 2008

Penulis

Bambang Pujiyono

NPM 0606017220

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang Masalah	1
I.2. Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	7
I.3. Tujuan Signifikansi Penelitian	9
I.4. Sistematika Penelitian	10
BAB II TINJAUAN LITERATUR	11
II.1. Tinjauan Literatur	11
II.1.1. Pengertian Desentralisasi.....	11
II.1.2. Hakekat Publik.....	15
II.1.3. Pelayanan Publik.....	16
II.1.4. Paradigma Pelayanan Publik.....	17
II.1.5. Model Pelayanan Publik.....	19
II.1.6. Bentuk Pelayanan Publik.....	30
II.1.7. Penelitian yang relevan.....	34
II.2. Metode Penelitian	36
II.2.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
II.2.2. Populasi dan Sampel	38
II.2.3. Teknik Pengambilan Sampel	38
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	45
IV.1. Profil Wilayah.....	45
IV.2. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang.....	49
IV.2.1. Tugas.....	50
IV.2.2. Fungsi.....	50

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	54
IV.1. Cakupan Pelayanan Publik Dinas Pendidikan.....	54
IV.2. Faktor Pembentuk Pelayanan Publik.....	88
IV.3. Arah Model Pelayanan Publik.....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
V.1. Kesimpulan.....	105
V.2. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel II.1.	Perbandingan paradigma pelayanan publik.....	25
Tabel II.2.	Dimensi dan Model Pemerintah daerah	32
Tabel II.3.	Hasil Penelitian yang relevan dengan pelayanan publik.....	36
Tabel II.4.	Rincian responden penelitian.....	39
Tabel II.5.	Formulasi Anova.....	41
Tabel II.6.	Operasionalisasi Konsep.....	43
Tabel III.1.	Luas Wilayah Kecamatan Kota Tangerang	46
Tabel IV.1.	Keterlibatan Pemerintah dalam penyediaan bangunan sekolah.....	55
Tabel IV.2.	Keterlibatan pemerintah dalam pemeliharaan bangunan sekolah..	57
Tabel IV.3.	Keterlibatan pemerintah dalam pemeliharaan sarana belajar.....	58
Tabel IV.4.	Keterlibatan pemerintah dalam penetapan kurikulum.....	59
Tabel IV.5.	Keterlibatan pemerintah dalam penetapan ijin operasional.....	61
Tabel IV.6.	Keterlibatan pemerintah dalam memonitor aktivitas pembelajaran..	62
Tabel IV.7.	Keterlibatan pemerintah dalam penempatan guru.....	63
Tabel IV.8.	Keterlibatan pemerintah dalam pemberian akreditasi sekolah.....	65
Tabel IV.9.	Keterlibatan pemerintah dalam menyediakan data base sekolah....	66
Tabel IV.10.	Keterlibatan pemerintah dalam proses pendirian sekolah.....	68
Tabel IV.11.	Keterlibatan pemerintah dalam proses penetapan kurikulum.....	69
Tabel IV.12.	Keterlibatan pemerintah dalam penetapan seragam sekolah.....	70
Tabel IV.13.	Keterlibatan pemerintah dalam penetapan buku ajar.....	71
Tabel IV.14.	Keterlibatan pemerintah dalam penetapan kriteria siswa.....	73
Tabel IV.15.	Keterlibatan pemerintah dalam penetapan biaya pendidikan.....	75
Tabel IV.16.	Keterlibatan pemerintah dalam penetapan kriteria guru.....	77
Tabel IV.17.	Keterlibatan pemerintah dalam penyediaan beasiswa.....	79
Tabel IV.18.	Keterlibatan pemerintah dalam penyediaan insentif bagi guru.....	81
Tabel IV.19.	Bantuan sarana prasarana untuk sekolah swasta.....	82
Tabel IV.20.	Kewenangan swasta dalam menetapkan kurikulum lokal.....	92
Tabel IV.21.	Kewenangan swasta dalam menetapkan lokasi sekolah.....	92
Tabel IV.22.	Keleluasan dalam menentukan sarana dan prasarana sekolah	93

Tabel IV.23	Kewenangan swasta dalam menetapkan harga pendidikan	94
Tabel IV.24	Kewenangan swasta dalam menjalin kerjasama.....	95
Tabel IV.25	Keleluasaan dalam menetapkan jam belajar bagi siswa.....	95
Tabel IV.26	Perhitungan Model Pelayanan Publik.....	100
Tabel IV.27	Perhitungan Arah Model Pelayanan Publik.....	103

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu tugas negara adalah mengorganisasikan dan mengintegrasikan kegiatan manusia dan golongan-golongan ke arah tercapainya tujuan-tujuan masyarakat. Negara menentukan bagaimana kegiatan-kegiatan asosiasi kemasyarakatan disesuaikan satu sama lain dan diarahkan kepada tujuan nasional (Budiarjo, 2008:48). Tujuan nasional umumnya dinyatakan dalam konstitusi negara yang sebenarnya merupakan cita-cita masyarakat secara menyeluruh.

Pada alenia keempat pembukaan UUD 1945, dinyatakan bahwa tujuan negara Indonesia yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia; memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa; dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Isi alenia tersebut merupakan tujuan dari negara kesejahteraan (Gadjong, 2007:1).

Peran pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan di atas dapat dilakukan melalui dua cara. Pertama memberikan pengaturan, di mana pemerintah membuat aturan-aturan yang dapat menjamin keteraturan sosial. Kedua, pemerintah (daerah) menyediakan berbagai pelayanan publik seperti pendidikan, pekerjaan, kesehatan dan sebagainya.

Upaya untuk mewujudkan tujuan nasional bukan merupakan hal yang mudah dan sederhana. Semenjak kemerdekaan, Indonesia telah berulang kali melakukan pergantian pemerintahan. Secara agregat, tingkat kesejahteraan masyarakat yang

dicapai masih relatif kurang baik. Indikasinya, Indeks Pembangunan Manusia (IPM) negara Indonesia menurut laporan United Nations Development Programme (UNDP) tahun 2004, 2005, 2006 menunjukkan bahwa posisi Indonesia masih berada di peringkat bawah.

Laporan UNDP tersebut tentu saja berdampak bagi negara Indonesia dalam interaksi global. Di mata dunia, Indonesia adalah negara besar yang bernilai kecil. Indonesia belum berhasil menyelenggarakan pemerintahan yang efisien sehingga mengakibatkan kegagalan dalam mewujudkan kesejahteraan.

Kegagalan menjalankan pemerintahan yang efisien sebenarnya telah berlangsung sejak tahun 1970 an sampai dengan abad 21. Krisis kemampuan memerintah ini telah menjadi agenda internasional penting yang perlu mendapatkan solusi. Menurut Wahab (2001:43) :

"Dalam pemahaman teori *Governance* teori yang mencoba menjelaskan secara makro proses-proses perubahan dalam pemerintahan, krisis ini disebabkan oleh masih kuatnya hegemoni negara, ditandai oleh dominannya pengaruh negara atas segala aspek kehidupan, termasuk urusan pelayanan publik (yang dari waktu ke waktu semakin kompleks). Akibatnya, negara *terjebak* dalam situasi dilematis, menjadi terlalu besar untuk urusan-urusan kecil, menjadi terlalu kecil untuk urusan-urusan yang besar".

Akar persoalan di atas terletak pada model pemerintahan yang berlaku, dengan ciri khasnya antara lain, struktur yang vertikal, birokrasi yang kental dan watak yang selalu mengintervensi urusan unit kerja lain. Model pemerintahan seperti itu ternyata gagal mengadaptasikan dirinya dengan lingkungan ekonomi, sosial dan kultural yang sedang mengalami perubahan yang cepat.

Kegagalan di atas tentunya membuka kesadaran kepada masyarakat, bahwa pelayanan publik tidak selamanya dilakukan oleh pemerintah. Artinya, bahwa selain lembaga pemerintah mempunyai kesempatan untuk memberikan pelayanan kepada publik. Meskipun ini dapat dilakukan, tetapi pemerintahlah yang harus memikirkan bagaimana caranya melakukan pemerintahan yang baik sehingga dapat

memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Pemerintah harus mampu mengatur penyediaan beragam pelayanan kepada publik.

Pada konteks pemerintahan demokrasi, interaksi antara publik dan pemerintah menjadi suatu hal yang wajar. Publik merupakan bagian dari sistem politik yang memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran kerja sistem politik. Melalui konsep partisipasi, publik dapat mengontrol jalannya sistem pemerintahan, sehingga terwujud pemerintahan yang berorientasi kepada kepentingan publik.

Dalam catatan ketatanegaraan, Indonesia telah memiliki sebanyak tujuh undang-undang yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintah daerah yaitu UU no. 1 tahun 1945, UU no. 22 tahun 1948, UU no. 1 tahun 1957, UU no. 18 tahun 1965, UU no. 5 tahun 1974, UU no. 22 tahun 1999, dan UU no. 32 tahun 2004. Kelahiran UU tersebut merupakan bukti nyata bahwa pemerintah memiliki komitmen untuk mencapai tujuan negara melalui konsep pemerintahan daerah.

Salah satu perubahan mendasar sejak diimplementasikan Undang-Undang Otonomi Daerah berupa pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan ini, maka aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Sebagaimana dikemukakan (Hoessein, 2001:5) :

"Otonomi daerah merupakan wewenang untuk mengatur urusan pemerintahan yang bersifat lokalitas menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Dengan demikian desentralisasi sebenarnya menjelmakan otonomi masyarakat setempat untuk memecahkan berbagai masalah dan pemberian layanan yang bersifat lokalitas demi kesejahteraan masyarakat yang bersangkutan. Desentralisasi dapat pula disebut otonomisasi, otonomi daerah diberikan kepada masyarakat dan bukan kepada daerah atau pemerintah daerah".

Dalam era otonomi daerah, dituntut peranan pemerintah daerah untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat daerahnya dengan menyediakan

public services yang dibutuhkan. Pemenuhan kebutuhan publik tersebut tidak sepenuhnya dapat dilakukan oleh pemerintah. Pemerintah harus membuka dan memberi kesempatan kepada institusi di luar pemerintah untuk ambil bagian dalam memberikan dan melayani kepentingan publik.

Pelaksanaan asas desentralisasi melalui pemberian otonomi kepada daerah dapat menyediakan pelayanan publik menjadi lebih efisien dan efektif. Penyediaan pelayanan publik dapat dilakukan oleh institusi yang berkedudukan lebih dekat dengan masyarakat sehingga dapat membuat keputusan berbasis keinginan dan kebutuhan publik.

Prasojo,dkk (2006:21-22) mendeskripsikan kaitan antara desentralisasi dan pelayanan publik sebagai berikut :

1. masyarakat dapat lebih mudah berpartisipasi dalam pembuatan keputusan di tingkat lokal, karena langsung berpengaruh kepada masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik aka meningkatkan akseptansi dan dukungan masyarakat.
2. komunikasi dan informasi antara pemerintah dan masyarakat akan lebih intens dan mudah. Desentralisasi memindahkan lokus pemerintahan dari pusat ke daerah.
3. kinerja pemerintah daerah akan lebih akuntabel karena kesadaran dan kepercayaan masyarakat lebih tinggi. Desentralisasi pada esensinya adalah meningkatkan pengawasan masyarakat dalam pelayanan publik'
4. salah satu fungsi desentralisasi adalah penguatan lembaga - lembaga lokal. Dalam pelayanan publik, lembaga-lembaga lokal ini merupakan wadah artikulasi kepentingan masyarakat dan wadah pengawasan pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah.

Senada dengan pernyataan di atas, Smith (1985:4-5) menegaskan bahwa secara politik desentralisasi dapat menguatkan akuntabilitas, keahlian politik, dan integrasi nasional. Desentralisasi dapat membuka sistem pemerintahan kepada masyarakat. Desentralisasi dapat menyediakan secara lebih baik pelayanan kepada klien dalam masyarakat. Desentralisasi dapat mempromosikan kebebasan, keadilan, dan kesejahteraan.

Pendidikan merupakan salah satu bidang kehidupan yang menjadi tolok ukur kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks desentralisasi, bidang pendidikan merupakan salah satu kewenangan yang diberikan oleh pusat kepada pemerintah daerah. Hal ini berarti, bahwa pemerintah pusat menyadari makna penting kontribusi daerah dalam mengembangkan dan memajukan bidang pendidikan sesuai dengan potensi masing-masing daerah.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan merupakan salah satu dinas pemerintahan Kota Tangerang yang berfungsi menangani bidang kependidikan dan kebudayaan. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan merupakan bagian dari pemerintahan daerah yang menjalankan kewenangan untuk melaksanakan pendidikan di daerah otonom.

Berdasar data awal, problem pelayanan dasar khususnya dalam bidang pendidikan belum memadai. Pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam bidang tersebut masih keteteran dibandingkan target-target nasional. Data menunjukkan sampai dengan tahun 2005, tingkat pendidikan penduduk kota Tangerang usia 10 tahun ke atas sebagian besar hanya tamat sekolah dasar, sementara yang belum/tidak tamat SD/ sederajat besarnya mencapai 59,02 persen, meliputi 32,18 persen tamat SD/ sederajat dan 26,85 persen yang tidak/ belum tamat SD.

Sementara itu, untuk penduduk dengan tingkat pendidikan menengah / lanjutan, yang telah menamatkan pendidikan setingkat SLTP sekitar 17,53 persen dan SLTA 19,73 persen. Jumlah penduduk yang masih buta huruf pun relatif tinggi yakni 5,28 persen (Banten Dalam Angka, 2005).

Secara internasional, posisi Indonesia seperti dalam laporan terakhir yang dipublikasikan pada November 2007, EDI (*Education Development Index*) mengompilasi data pendidikan dari 129 negara di seluruh dunia. Indeks ini dibuat dengan membagi tiga kategori penilaian, yaitu nilai EDI tinggi, sedang, dan rendah. Total nilai EDI diperoleh dari rangkuman perolehan empat kategori penilaian, yaitu angka partisipasi pendidikan dasar, angka melek huruf pada usia 15 tahun ke atas,

angka partisipasi menurut kesetaraan jender, dan angka bertahan siswa hingga kelas 5 sekolah dasar (Kompas, 31 Desember 2007).

Hasil indeks pembangunan pendidikan terakhir ternyata menunjukkan adanya pergeseran posisi Indonesia dan Malaysia. Jika pada tahun-tahun sebelumnya peringkat Indonesia selalu berada di atas Malaysia, kali ini terjadi perbedaan hasil. Dalam laporan yang dipublikasikan November lalu itu, posisi Malaysia melonjak enam tingkat dari peringkat 62 menjadi 56. Sebaliknya, peringkat Indonesia turun dari posisi 58 menjadi 62. Nilai total EDI yang diperoleh Indonesia juga turun 0,003 poin, dari 0,938 menjadi 0,935.

Pelayanan publik di bidang pendidikan ini merupakan hal yang sangat penting, sehingga perlu dipikirkan tentang model pelayanan yang terbaik dan bisa dilakukan oleh pemerintah daerah. Secara Konstitusional, dalam Undang-Undang no. 32 tahun 2004 pasal 14 dinyatakan bahwa penyelenggaraan pendidikan menjadi salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota.

Berpijak pada kondisi di atas, pemerintah memerlukan pilihan strategis dalam memberikan pelayanan publik. Dalam konteks ini, pemerintah tetap menjadi aktor yang memberikan pelayanan publik. Dengan demikian, pemerintah dapat memilih dan menggunakan model pelayanan publik yang tepat sehingga pelayanan publik yang diberikan dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

Berdasar pemikiran di atas, maka perlu dikaji variasi cakupan pelayanan penyelenggaraan pendidikan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang, sehingga dalam jangka panjang dapat ditentukan dan dilaksanakan model pelayanan publik yang ideal sesuai dengan karakteristik daerah dalam kerangka negara kesatuan Republik Indonesia.

B. Permasalahan dan Rumusan Masalah

Birokrasi masih menjadi andalan bagi masyarakat dalam rangka pemenuhan pelayanan publik. Birokrasi selalu menjadi muara komplain masyarakat jika pelayanan publik yang diberikan kurang sesuai dengan harapan.

Secara konseptual memang terdapat beberapa model pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Leach, Stewart, & Walsh (1994:239) mengenalkan model pelayanan publik yang paling banyak dianut oleh negara di dunia yaitu model *traditional bureaucratic authority*. Alternatif perubahan dari model *traditional bureaucratic authority* tersebut menuju tiga model alternatif yang dinilai lebih ideal, yakni *residual authority*, *market-oriented enabler*, dan *community-oriented enabler*. Ketiga model ini bermuara pada konsep yang sama, yakni *enabling authority*.

Berdasar survei awal dapat diinformasikan bahwa beberapa persoalan yang dihadapi pemerintah Kota Tangerang dalam bidang pendidikan yaitu dari segi kualitas pendidikan, dimana didalamnya termasuk kualitas kurikulum, kualitas guru, dan kualitas manajemen pendidikan; dan segi kesetaraan dan aksesibilitas untuk memperoleh pelayanan pendidikan baik sarana maupun prasarana.

Dari segi kualitas pendidikan, persoalan yang muncul adalah seputar muatan kurikulum yang belum selesai dengan harapan dari kebutuhan dunia tenaga kerja. Di samping itu kualitas pendidikan juga menyangkut persoalan seputar kualitas guru yang masih kurang profesional, karena minim pengalaman dan komitmen mendidik, serta kualitas manajemen pendidikan secara umum yang masih kurang baik.

Sementara itu, dari kesempatan, kesetaraan dan aksesibilitas, persoalan yang muncul, adalah rendahnya pemerataan memperoleh pendidikan bagi semua orang tanpa memperhatikan status sosial. Angka putus Sekolah dan buta huruf menjadi satu persoalan pendidikan di Kota Tangerang.

Ada beberapa rincian permasalahan yang dapat ditelusuri di wilayah kota Tangerang secara keseluruhan: (1). Belum meratanya kesempatan memperoleh pendidikan tingkat dasar, terutama untuk menjangkau masyarakat yang kurang mampu; (2). Masih tingginya angka putus Sekolah, buta huruf; (3). Masih rendahnya partisipasi Sekolah di tingkat SLTP/MTs. SMA/MA dan SMK; (4). Belum sesuai mutu dan muatan kurikulum dengan kebutuhan pasar tenaga kerja, yang tercermin dari banyaknya lulusan yang tidak memiliki keterampilan; (5). Pendidikan luar Sekolah masih kurang dapat perhatian dari pemerintah; (6). Masih rendahnya pelayanan pendidikan dan belum punya standar pelayanan minimal yang sesuai dengan kondisi Kota Tangerang; (7). Kurang memadainya kualitas guru; (8). Masih rendahnya tingkat kesejahteraan guru; (9). Sarana dan prasarana pendidikan dalam Jumlah dan kualitas masih dirasakan kurang, terutama di pinggiran Kota Tangerang; (10). Manajemen berbasis Sekolah belum terlaksana dengan baik dan ini mencerminkan rendahnya partisipasi masyarakat; dan, (11). Alokasi anggaran untuk pendidikan masih dirasakan belum memadai untuk kebutuhan meningkatkan kualitas sumber daya manusia Kota Tangerang.

Arah kebijakan yang akan ditempuh di bidang pendidikan adalah mengupayakan perluasan dan pemerataan kesempatan memperoleh pendidikan yang bermutu bagi seluruh masyarakat Kota Tangerang. Hal tersebut dilaksanakan dalam rangka mewujudkan salah satu visi Kota Tangerang yaitu menuju masyarakat yang berkualitas tinggi dan mampu berkompetensi baik dari sisi IPTEK maupun IMTAQ.

Berdasarkan latar belakang, permasalahan, dan pemikiran di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Dimensi-dimensi apa saja yang membentuk model pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang ?
2. Model pelayanan publik apa yang saat ini dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang ?

3. Model Pelayanan Publik apa yang dapat dikembangkan sebagai alternatif dari model pelayanan publik yang berlangsung saat ini ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengetahui dimensi-dimensi yang membentuk model pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang
- b. Mengetahui model pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang
- c. Memperoleh gambaran tentang model pelayanan publik yang dapat dikembangkan sesuai dengan karakteristik dan potensi Kota Tangerang.

D. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian tentang model layanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya :

- a. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai *in put* bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang dalam menentukan model pelayanan publik.
- b. Menambah dan kajian tentang pelayanan publik sehingga bermanfaat bagi akademisi

E. Sistematika Laporan

Hasil penelitian model pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang dituangkan dalam bentuk tesis yang disusun secara sistematis dan logis. Tesis ini terdiri dari 5 (lima) bab. Tiap bab terdiri dari subbab-subbab dengan rincian sebagai berikut :

Bab I : PENDAHULUAN yang berisi pendahuluan yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan signifikansi hasil penelitian.

Bab II : KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN. Pada bab ini disajikan kerangka berfikir dan variabel-variabel yang diteliti dalam tesis ini. Teori-teori yang dikaji dalam penelitian ini antara lain konsep-konsep tentang desentralisasi, pelayanan publik, paradigma pelayanan, dan model pelayanan publik.

Metode penelitian merupakan tahapan yang dilakukan secara sistematis didalam melakukan penelitian. Penelitian tesis ini dilakukan dengan menggunakan beberapa konsep yang mencakup jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sample, teknik pengumpulan data dan rencana analisis data, operasionalisasi konsep, serta penyusunan instrumen pengumpulan data penelitian.

Bab III : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN. Bab ini berisi gambaran umum obyek pengamatan yang berisi tentang gambaran kota Tangerang, struktur organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Tugas Pokok dan Fungsi, dan gambaran kinerja pelayanan publik bidang kependidikan.

Bab IV: Analisis Data Penelitian. Pada bab ini berisi analisis tentang model pelayanan publik serta perubahan model yang cocok. Pada bab 4 (empat) ini disajikan tentang cakupan bidang layanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang, dimensi-dimensi yang membentuk layanan publik dengan menggunakan pendekatan model pelayanan Steave Leach, serta model pelayanan publik yang dapat dikembangkan sebagai konsekuensi dari dinamika masyarakat yang terjadi di Kota Tangerang.

Bab V : berisi penutup yang mencakup kesimpulan dan saran. Bab penutup ini berisi jawaban atas pertanyaan penelitian yang selanjutnya dijadikan sebagai simpulan. Sementara itu, saran merupakan jawaban nyata terhadap pemecahan masalah atas pertanyaan-pertanyaan penelitian.

BAB II

KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN

Kerangka teori disusun untuk memberikan jawaban secara konseptual terhadap rumusan permasalahan. Dalam bab ini akan dibahas konsep-konsep yang berkaitan desentralisasi, konsep pelayanan publik, paradigma pelayanan publik, dan model pelayanan publik.

A. Konsep Desentralisasi

Membahas konsep desentralisasi tidak bisa dilepaskan dari konsep sentralisasi. Sentralisasi dalam konteks organisasi merupakan salah satu dari dimensi struktur organisasi. Sentralisasi diartikan sebagai pengambilan keputusan organisasi dilakukan oleh manajemen tingkat atas. Selain manajemen tingkat atas, pengambilan keputusan juga bisa dilakukan oleh unit-unit fungsional yang tersebar dalam organisasi atau desentralisasi. Hal ini berarti bahwa sentralisasi dan desentralisasi itu berkait dengan subyek mana dalam organisasi yang memiliki kewenangan untuk membuat keputusan (Robbin, 1995:117).

Sentralisasi dan desentralisasi mendapatkan pemaknaan yang menimbulkan polemik antar pakar. Di satu sisi, konsep tersebut dipandang sebagai sesuatu yang dikotomis, di sisi lain, konsep tersebut diyakini sebagai sesuatu konsep yang kontinum. Terlepas dari argumen mana yang paling banyak diterima, konsep sentralisasi dan desentralisasi sangat bermanfaat untuk menjelaskan bentuk-bentuk kewenangan dalam organisasi publik dan privat.

Desentralisasi nampaknya telah diterima secara universal. Desentralisasi diakomodasi dalam berbagai sudut pandang yang berbeda suatu negara (Smith:1985:18). Terdapat banyak variasi cara untuk mendefinisikan desentralisasi. Berdasar studi yang dilakukan oleh Cohen dan Peterson (1999:20-24) terdapat enam pendekatan untuk memahami desentralisasi yaitu basis sejarah, fungsi dan hirarki, problem-problem yang dialamatkan pada nilai investigator, pola fungsi dan

struktur administrasi dalam menyediakan barang dan pelayanan publik, definisi desentralisasi yang sempit, dan basis tujuan dari desentralisasi.

Pengertian desentralisasi menurut Prasajo,dkk (2006:10) yaitu penyerahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada tingkat pemerintahan lokal yang otonom. Pemerintah daerah mempunyai kewenangan untuk melakukan improvisasi dan diskresi dalam rangka mengembangkan potensi daerah. Secara klasikal, kewenangan yang dimaksud berupa kewenangan-kewenangan selain yang ditangani oleh pemerintah pusat seperti pertahanan, luar negeri, keuangan, agama, dan sebagainya.

Desentralisasi merupakan salah satu cara yang digunakan oleh pemerintah pusat untuk mengalokasikan kewenangannya. Alderfer dalam Ichsan (2003:18) menyatakan bahwa desentralisasi berarti pemerintah pusat memberi kewenangan kepada unit-unit lokal dengan kekuasaan tertentu atas bidang tugas tertentu. Unit-unit lokal dapat menjalankan penilaian, inisiatif dan pemerintahannya sendiri.

Putman, dkk (1998:6) menyatakan bahwa desentralisasi dibagi ke dalam dua tipe yaitu desentralisasi politik dan aministrasi desentralisasi. Pembagian tipe desentralisasi ini didasarkan kepada siapa otoritas diberikan. Desentralisasi politik terjadi ketika otoritas didelegasikan kepada legislatif. Desentralisasi administrasi menunjuk pada otoritas didelegasikan kepada manajer dari lembaga-lembaga yang ditunjuk.

Menurut Conyers (1983:102), desentralisasi dapat dimengerti dalam dua konsep yang berbeda yaitu devolusi dan dekonsentrasi. Devolusi merujuk pada kewenangan politik yang ditetapkan secara legal dan dipilih secara lokal. Sementara itu, dekonsentrasi merujuk pada kewenangan administratif yang diberikan pada perwakilan badan-badan pemerintah pusat yang berlokasi di daerah. Dasar yang digunakan untuk membedakan jenis desentralisasi tersebut berkait dengan aktivitas fungsional kewenangan yang ditransfer, tingkatan kewenangan, wilayah kewenangan, badan / lembaga yang ditransfer, dan seterusnya. (Conyers, 1986:89).

Cohen (1999:24) mengartikan *deconsentration* sebagai " *the transfer of authority over specified decision making, financial, and management functions by administrative means to different levels under the jurisdictional authority of the central government*". Pernyataan tersebut menekankan bahwa dekonsentrasi berkait dengan penyerahan sejumlah kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah level bawah yang secara administrasi menjadi bagian dari fungsi dan tugasnya.

Randinelli dalam Prasojo (2006:8-9) mendefinisikan bahwa dekonsentrasi sebagai penyerahan sejumlah kewenangan dan tanggung jawab administrasi kepada cabang departemen atau badan pemerintahan yang lebih rendah. Dekonsentrasi akan menghasilkan wilayah administrasi dalam pemerintahan daerah.

Sementara itu, konsep devolusi sebenarnya merupakan penyerahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada daerah otonom. Kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah otonom sudah ditetapkan dengan undang-undang. Pemerintah daerah otonom merupakan bentukan pusat. Konsekuensinya daerah otonom bisa dimodifikasi sesuai keinginan pemerintah pusat. Konsep devolusi ini melahirkan pemerintahan daerah sendiri (Prasojo, 2006:11). Senada dengan hal tersebut, Peterson dan Cohen (1999:26) mengungkapkan bahwa devolusi terjadi bila kewenangan ditransfer oleh pemerintah pusat kepada pemerintahan tingkat lokal yang otonom beberapa kewenangan yang ditentukan oleh undang-undang.

Lebih jauh Hoessein menjelaskan dalam makalahnya tentang desentralisasi sebagai berikut bahwa desentralisasi melahirkan *local government*. Menurut Hoessein (2001:3) konsep *local government* dapat mengandung tiga arti. Pertama, penggunaan istilah *local government* sering kali saling dipertukarkan dengan istilah *local authority*. Baik *local authority* maupun *local government* mengacu kepada legislatif (DPRD) dan eksekutif (Kepala Daerah). Kedua institusi tersebut proses

pengisian jabatan dilaksanakan melalui mekanisme pemilihan umum tingkat daerah. Kedua, *local government* berarti pemerintahan lokal yang dilakukan oleh pemerintahan lokal. Pemerintah local (pemerintah daerah) menjalankan sejumlah tugas dan fungsi tertentu yang menjadi bagian integral dari pemerintah pusat. Ketiga, *local government* berarti daerah otonom. *Local government* memiliki otonomi untuk menjalankan pemerintahan sendiri. Pada konteks ini pemerintah daerah memiliki pemerintahan sendiri yang berbasiskan potensi yang ada di daerahnya.

Selanjutnya Rondinelli, dkk dalam Meenakshisundaram (1999:55-56), membagi jenis desentralisasi. Pertama, *deconcentration* yang berarti penyerahan sejumlah kewenangan atau tanggung jawab administrasi kepada tingkatan yang lebih rendah dalam kementerian atau badan pemerintah, Kedua, *delegation* yang berarti perpindahan tanggung jawab fungsi-fungsi tertentu kepada organisasi di luar struktur birokrasi reguler dan hanya secara tidak langsung dikontrol oleh pemerintah pusat. Ketiga, *devolution* yang berarti pembentukan dan penguatan unit-unit pemerintahan sub-nasional dengan aktivitas yang secara substansial berada di luar kontrol pemerintah pusat. Keempat, *privatization* yang berarti memberikan semua tanggung jawab atas fungsi-fungsi kepada organisasi non pemerintah atau perusahaan swasta yang independen dari pemerintah.

Cohen & Peterson (1999:8) membagi jenis desentralisasi menjadi *deconcentration*, *devolution*, dan *delegation* yang sekaligus mencakup pula *privatization*. Cohen dan Peterson memasukkan privatisasi sebagai bagian dari delegasi. Perbedaan ini didasarkan pada enam pendekatan, yakni perbedaan berdasar asal mula sejarah, berdasarkan hirarki dan fungsi, berdasarkan masalah yang diatasi dan nilai dari para investigatornya, berdasar pola struktur dan fungsi administrasi, berdasar pada pengalaman negara tertentu, dan yang terakhir berdasar pada berbagai tujuan politik, spasial, pasar, dan administrasi.

Berdasar pada uraian panjang mengenai konsep desentralisasi di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan asas desentralisasi dapat diklasifikasikan menjadi empat jenis. Keempat jenis desentralisasi tersebut yaitu desentralisasi sebagai

penyerahan kewenangan dan kekuasaan, desentralisasi sebagai pelimpahan kekuasaan dan kewenangan, desentralisasi sebagai pembagian kekuasaan, dan desentralisasi sebagai sarana dalam pembentukan daerah pemerintahan.

B. Hakikat Publik

Sebelum membahas lebih dalam tentang pelayanan publik, terlebih dahulu dikarifikasikan secara jelas makna publik. Konsep publik mengacu pada dua hal penting yaitu segala aktivitas yang mencakup kepentingan publik dan adanya intervensi pemerintah dalam aktivitas tersebut. Jadi, aktivitas apapun yang melibatkan kepentingan masyarakat (publik) dan pemerintah ikut terlibat di dalamnya, maka dipastikan kegiatan tersebut memenuhi kriteria publik.

Karakteristik sektor publik menurut Ronson (1994:53-62) diantaranya; pertama, *non marketability* artinya bahwa produk sektor publik tidak semua bisa dikelola dengan menggunakan hukum pasar. Kedua, eksistensi dari perbedaan informasi antara pembuat atau penyedia produk dan konsumen. Konsumen tidak mengetahui secara pasti berapa unit biaya yang dikeluarkan dalam penentuan tarif barang publik. Ketiga, akuntabilitas yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagai wujud imbal balik dari pembayaran pajak masyarakat. Kegiatan pemerintah dibiayai oleh pajak, sehingga publik dapat melakukan tindakan komplain jika pemerintah tidak menyediakan pelayanan publik yang baik. Keempat, diselenggarakan oleh organisasi birokratik. Organisasi birokratik merupakan institusi yang lebih dominan dalam menyelenggarakan pelayanan publik, meskipun dalam perkembangannya lembaga tersebut dapat berkolaborasi dengan pihak swasta. Kelima, strategi dan pengelolaan pelayanan berdasarkan pada norma.

Haque (2001:66-67) memberikan kriteria mengenai tingkatan kepublikan (*degree of publicness*) yang mencakup :

- a. *the extent of its distinction from the private sector*
- b. *the scope and composition of service recipients*
- c. *the magnitude and intensity of its socioeconomic role*
- d. *the degree of its public accountability*
- e. *the level of public trust*

Sementara itu Savas (2000:17) memberikan gambaran tentang barang publik dan privat dengan uraian diagram segi empat. Diagram tersebut ini juga mengandung dua dimensi yang sama, yakni *exclusion* dan *consumption*. Ujung skala menunjukkan titik ekstrem dari setiap dimensi. Eksklusi mempunyai dua ujung yakni dapat (*feasible*) di satu sisi dan tidak dapat dieksklusi (*infeasible*) di ujung sisi lainnya. Konsumsi juga memiliki dua ujung, yakni konsumsi bersama (*joint*) di satu sisi dan konsumsi perorangan (*individual*) disisi yang lain.

Empat sudut dari diagram dasar tersebut berhubungan dengan bentuk asli dari kombinasi antara konsumsi dan eksklusi. Sudut-sudut tersebut adalah : (1) *individual goods* (dan sering pula disebut sebagai *private goods*) yang berarti barang dan jasa yang dikonsumsi secara perorangan murni diikuti dengan eksklusi yang benar-benar dapat dilakukan; (2) *toll goods* yang bermakna barang dan jasa yang dikonsumsi bersama murni diikuti dengan eksklusi yang dapat dilakukan; (3) *common-pool goods* yakni barang dan jasa yang dapat dikonsumsi secara perorangan akan tetapi eksklusi tidak dapat dilakukan. (4) *collective goods* dan sering kali pula disebut sebagai *public goods*, yaitu barang dan jasa yang dapat dikonsumsi bersama dengan eksklusi yang tidak dapat dilakukan.

C. Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik mengacu pada aktivitas yang diberikan oleh pemerintah kepada publik dalam rangka memenuhi kepentingan publik. Pemerintah menyediakan barang dan jasa, selanjutnya mendistribusikan barang dan jasa tersebut kepada publik. Namun demikian, pelayanan publik tidak hanya sebatas makna sempit di atas, tetapi makna pelayanan publik bisa diperluas lagi.

Dalam konteks tersebut, Lawton (2005:123) menyatakan bahwa pelayanan publik tidak hanya sebatas berkait dengan efektif dan efisiensi pendistribusian barang publik, tetapi mencakup isu yang lebih luas. Hal tersebut wajar, karena

publik merupakan konstituen pemerintah yang membiayai kegiatan pemerintah dalam pembangunan melalui mekanisme penarikan pajak. Publik mengharapkan pelayanan yang lebih dari pemerintah dalam banyak bidang kehidupan publik.

Batinggi (2002:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai "perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, mengurus hal-hal yang diperlukan khalayak ramai. Sementara itu, Thoha (1999:137) mendefinisikan pelayanan masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberi kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Konsep pelayanan publik menurut telusuran literatur telah dikenal dalam kasanah ilmu administrasi publik. Sampai saat ini telah muncul beberapa paradigma tentang pelayanan publik. Pergeseran paradigma yang terjadi lebih disebabkan sebagai upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Berikut akan disajikan perbedaan paradigma pelayanan publik yang meliputi paradigma administrasi tradisional, paradigma *the new public management*, dan paradigma *the new public service*.

D. Paradigma Pelayanan Publik

Uraian tentang paradigma pelayanan publik sama artinya dengan penjelasan tentang pembaruan dalam bidang pelayanan publik. Reformasi (pembaruan) pelayanan publik merupakan bagian dari reformasi (pembaruan) administrasi. Reformasi administrasi merujuk pada perubahan paradigmatis berkait dengan suatu fenomena tertentu.

Berkait dengan pernyataan di atas, Dwiyanto (2005:143) menyatakan bahwa menurut perspektif teoritik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik lama (*old public administration*) ke model manajemen publik baru (*new public management*) dan akhirnya berubah ke model pelayanan baru (*new public service*).

Perbandingan konsep pelayanan publik dengan menggunakan ketiga paradigma tersebut selanjutnya dijelaskan secara rinci dalam uraian berikut. Uraian diawali dengan konsep paradigma administrasi kuno, manajemen publik baru, dan pelayanan publik baru.

1. Paradigma Administrasi Tradisional

Pelayanan Publik berdasar paradigma Administrasi Tradisional seperti yang dijelaskan oleh Denhardt dan Denhardt (2002:11-12) mencakup tujuh hal yaitu :

1. Pemerintah memfokuskan penyediaan pelayanan publik melalui lembaga-lembaga pemerintahan yang ada dan memiliki kewenangan
2. Administrasi dan kebijakan publik lebih konsen pada desain dan implementasi kebijakan yang dilakukan secara sepihak, secara politik tujuan telah dirumuskan.
3. Administratur publik memainkan peran yang terbatas
4. Penyediaan pelayanan publik dipertanggung jawabkan administratur secara terbatas sesuai dengan diskresi dalam pekerjaannya.
5. Pelayanan publik dikelola melalui organisasi hirarkis dengan manajer yang pelaksanaannya bergantung pada pimpinan puncak organisasi.
6. Nilai utama dari organisasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas.
7. Organisasi publik dijalankan secara tertutup, keterlibatan warga masyarakat dibatasi
8. peranan administratur publik didefinisikan secara luas yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengisian staf, pengarahan, koordinasi, pelaporan, dan penganggaran.

Kritik yang ditujukan kepada paradigma administrasi tradisional diantaranya kinerja sector publik selalu kurang optimal, pemerintah mengalami krisis keuangan, pelayanan cenderung birokratis, akuntabilitas kurang, korup, dan sebagainya.

Denhardt dalam White (2006:3) mencatat bahwa

"Systems are often characterized as rigid and unresponsive, objectifying and depersonalizing both members and clients, and exerting unnecessary and psychologically demeaning control over their members. Perhaps most important, the values underlying bureaucracy have been found lacking: for example, the bureaucratic equation of rationality with efficiency means that other values, such as responsiveness to the public interest, are not only downplayed but are by definition considered 'irrational.'"

Berdasar kondisi di atas, publik berharap suatu perubahan model administrasi modern yang mampu memberikan kepuasan publik, bertanggung jawab, desentralisasi, serta memiliki mekanisme pertanggung jawaban yang lebih baik. Perubahan model pelayanan yang birokratis tersebut melahirkan model administrasi modern. Kelahiran administrasi modern ini sebagai salah satu wujud kritik terhadap model pelayanan yang cenderung kaku dan kurang efisien.

Hughes dan Minogue dalam Sarkesh (2006) menyatakan bahwa alasan kelahiran NPM diantaranya berkaitan dengan pemerintahan terlalu luas sementara sumber daya terbatas, pemerintah menjalankan banyak aktivitas, intervensi negara menyebabkan inflasi, pembengkakan biaya, serta pembengkakan birokrasi. Secara tegas Hughes menyoroti tentang pola kerja administrasi tradisional yang kurang efisien, biaya tinggi, korupsi, kaku, kurang akuntabel, dan tidak cocok lagi digunakan di era masyarakat yang dinamis.

Hughes dalam Brendan C. Nolan (2001: XX) menyatakan terdapat empat alasan pemerintah mempertanyakan kemampuan system tradisional dapat efektif mengelola pelayanan public. Keempat alasan tersebut yaitu

- 1.akhir tahun 1970an penerimaan pajak menurun dan pemerintah menghadapi banyak kendala sumber daya, dan pada saat yang sama politik tidak dapat mengurangi penyediaan pelayanan public. Pelayanan public dipertanyakan sama atau meningkat dengan adanya pengurangan dana dan staf yang berkurang
2. pemerintahan baru di Inggris, Kanada, Selandia Baru, dan Australia pada akhir 1970 an dan 1980 an telah memantapkan ide bagaimana merubah manajemen pelayanan publik
3. secara eksplisit terdapat hubungan antara restrukturisasi ekonomi dan peningkatan manajemen sektor publik. Pemerintah sebagai komunitas untuk meningkatkan persaingan tanpa meningkatkan aparatnya.
- 4.adanya iklim intelektual yang kondusif dapat menjadikan sektor publik lebih efisien.

Hughes menyatakan bahwa pada model tradisional, pelayanan publik cenderung kaku dan birokratis. Pelayanan kepada publik hanya terbatas pada focus

tertentu. Pelaksanaan pelayanan publik belum menggunakan struktur dan proses yang baik.

Berdasar beberapa pandangan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dengan menggunakan konsep tradisional cenderung merugikan publik. Birokrasi sebagai mesin pelayanan publik tidak mampu bekerja secara optimal. Gambaran ketidak mampuan sistem administrasi tradisional ini terlihat dari berbagai kritik yang muncul. Umumnya, kritik terhadap pelayanan publik tradisional mencakup hal-hal berikut administrasi bersifat tertutup dan keterlibatan masyarakat sangat rendah, efisiensi sebagai ukuran kerja bukan responsitas, model administrasi lebih bersifat *top down* dan dilaksanakan secara hirarkis, pengambilan keputusan didasarkan pada pilihan rasional birokrat, dan perilaku birokrasi menimbulkan masalah (*red tape*)

2. Paradigma *New Public Management* (NPM)

The NPM mengacu pada sekelompok ide-ide kontemporer dan pengalaman-pengalaman untuk menggunakan pendekatan sector privat dan bisnis dalam sector publik. NPM menekankan bahwa pemerintahan harus dijalankan selayaknya kegiatan bisnis. NPM menggunakan mekanisme pasar dalam memberikan pelayanan.

Perubahan peran pemerintah dan semangat reformasi administrasi merupakan fondasi lahirnya *new public management*. Konsep *new public management* dibangun dengan menggunakan konsep manajemen yang biasa dipraktikkan oleh organisasi privat. Asumsinya, praktik manajemen yang berhasil dilaksanakan dalam organisasi privat dapat diadopsi ke dalam organisasi publik.

Dibben, Wood, dan Ropers dalam Haque (2007:180) menyatakan bahwa dalam mekanisme kompetisi pasar akan lebih efisien dari pada sistem monopoli sektor pemerintah. Untuk itu peran pemerintah harus dikurangi sehingga dapat berkonsentrasi pada bidang keamanan dan penegakan hukum saja.

Bartley dan Larby dalam Haque (2007:180) menyatakan bahwa pemerintah perlu menggunakan prinsip-prinsip yang digunakan oleh pasar dalam menyediakan barang dan pelayanan publik. Hal ini dilandasi oleh teori pilihan publik yang intinya menyatakan bahwa pemerintah harus melakukan tindakan yang terbaik terhadap publik yang sebenarnya merupakan *stakeholder* pemerintah.

Menurut Polilit dan Bouckaert (2006:6) *new public management* merupakan alat untuk mencapai tujuan yang beragam yakni a). membuat adanya tabungan ekonomis dalam belanja-belanja publik oleh pemerintah guna memperbaiki kualitas layanan publik, b) lebih mengefisienkan kerja pemerintah dan meningkatkan kesempatan kebijakan yang dipilih dan dilaksanakan secara efektif. Selain itu, *new public management* sebagai alat untuk mencapai tujuan menengah diantaranya a) menguatkan kontrol politisi terhadap birokrasi, b) membebaskan pejabat publik dari tekanan birokrasi yang menghambat kesempatan untuk mengelola dan meningkatkan akuntabilitas ke lembaga legislatif, dan kebijakan serta program-programnya kepada rakyat.

Berdasar uraian di atas dapat dijelaskan bahwa konsep *new public management* muncul berbasis inspirasi dari teori pilihan publik, manajemen pasar, sektor privat, teori agensi. Konsekuensinya, konsep manajemen publik memiliki karakter yang merupakan akumulasi dari teori dasar pembentuknya. Hood dalam Nolan (2001:xxiii-xxiv) mengidentifikasi karakteristik NPM yaitu

- a. ditangani secara profesional yang berarti aktif, visibel, diskresi pengawasan dari organisasi. Akuntabilitas menyaratkan tanggung jawab yang jelas.
- b. pengukuran kinerja menggunakan standar yang jelas, yang berarti bahwa akuntabilitas memerlukan persyaratan kejelasan pernyataan tujuan, sasaran, indikator, dan target
- c. menekankan pada pengendalian out put.
- d. Menekankan pada praktik manajemen privat dan menekankan disiplin
- e. Menekankan kompetisi dan menekankan ketidakseragaman dalam tiap unit kerja

Pelayanan publik yang mengadopsi dan mengadaptasi konsep-konsep privat seperti yang diuraikan di atas, diyakini dapat mewujudkan perbaikan manajemen publik global. Reformasi manajemen publik global memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

Pertama, cara meningkatkan pelayanan publik lebih banyak dengan tingkat pendapatan yang sama atau lebih kecil; Kedua, insentif mekanisme pasar untuk menghilangkan penyakit birokrasi; Ketiga, alternatif pelayanan publik yang lebih luas dengan mengurangi monopoli; Keempat, akuntabilitas yang lebih baik dengan manajemen desentralisasi; Kelima, pemisahan antara regulator dan pelaksana pelayanan dalam pelayanan publik; dan Keenam, focus pelayanan pada *out put* dan *out come*, dari pada proses dan struktur (Denhardt & Denhardt, 2002:14).

Konsep NPM seperti yang diuraikan di atas, ternyata mendapatkan reaksi keras (kritikan). Kritikan terhadap NPM minimal mengacu pada dua hal yaitu pertama, nilai yang dipromosikan dalam konsep tersebut lebih mengarah pada semangat privat. Hal ini tentu saja akan menimbulkan kerancuan hubungan pemerintah dengan masyarakat. Masyarakat dalam konsep ini dianggap sebagai konsumen. Konsekuensinya, masyarakat dengan kemampuan ekonominya dapat menolak atau memilih pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Kedua, desentralisasi dan koordinasi sangat diperlukan dalam sector publik, sehingga sangat mustahil jika sector publik dikelola dengan menggunakan mekanisme pasar. Ketiga, nilai-nilai kewirausahaan sangat bertentangan dengan nilai-nilai demokrasi. Nilai-nilai kewirausahaan dikuatirkan dapat merusak nilai-nilai demokrasi yang menjadi basis hubungan negara dan masyarakat.

3. Paradigma *New Public Service* (NPS)

Paradigma baru dalam pelayanan publik berikutnya dikenalkan oleh Denhardt and Denhardt (2002:23) yang menyatakan :

Public administrators should focus on their responsibility to serve and empower citizens as they manage public organizations and implement public policy. In other words, with citizens at the forefront, the emphasis should not be placed on either steering or rowing the governmental boat, but rather on building public institutions marked by integrity and responsiveness.

Menurut pernyataan di atas, jelas bahwa administrasi publik harus memfokuskan pada pelayanan dan memberdayakan warga negara dalam mengelola organisasi dan mengimplementasikan kebijakan publik. Pemilik

kepentingan publik yang sebenarnya adalah warga negara, oleh karena itu administrator publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi warga negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut sebagai *new public service*.

Lebih lanjut Denhardt & Denhardt (2002:24) menjelaskan "*a set of idea about the role of public administration in the governance system that place public service, democratic governance, and civic engagement at the center.*" Artinya, *new public service* merupakan seperangkat gagasan mengenai peran administrasi publik dalam system pemerintahan yang menempatkan pelayanan publik, pemerintahan demokratis, dan berorientasi pada pemberdayaan masyarakat.

Perspektif *new public service* secara nyata memberikan pengakuan kepada warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak secara bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama. Intinya, bahwa *new public service* dilaksanakan berdasar konsep kewarganegaraan, demokrasi, dan pelayanan publik sebagai suatu alternatif pada model yang lebih dominan dengan basis ekonomi dan kepentingan pribadi.

Berkait dengan konsep *New Public Service*, Denhardt & Denhardt (2002:42-43) menyebutkan tujuh prinsip yang harus dilakukan oleh pemerintah dalam pelayanan publik. Ketujuh prinsip tersebut adalah :

1. pelayanan kepada warga negara bukan pelanggan, kepentingan publik merupakan hasil dari dialog pembagian nilai, bukan hanya sebatas agregasi kepentingan antar individu. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya sebatas merespon kepentingan

pelanggan, namun lebih berfokus pada konstruksi hubungan, kepercayaan, dan kolaborasi dengan dan di antara masyarakat. Pelayanan publik harus memiliki fokus untuk membangun hubungan berdasarkan kepercayaan, kolaborasi antar warga masyarakat melebihi respon terhadap tuntutan masyarakat.

2. memenuhi kepentingan publik; administrasi publik harus berkontribusi terhadap pembangunan kolektif, berbagi ide-ide untuk kepentingan publik. Tujuan tidak terlalu penting dicapai dalam konteks pilihan individu. Lebih dari itu, kreasi dari berbagi kepentingan dan membagi tanggung jawab.
3. nilai kewarganegaraan melebihi nilai kewirausahaan; kepentingan publik lebih utama dengan pelayanan publik dan komitmen masyarakat untuk membuat kontribusi yang sangat berarti bagi masyarakat.
4. berfikir strategik, bertindak secara demokratis, politik dan program-program yang mempertemukan keinginan publik paling efektif dicapai melalui upaya kolektif dan kolaboratif.
5. memerlukan pertanggungjawaban yang tidak sederhana; aparat pelayanan publik mesti lebih perhatian dari pada pasar, mereka harus taat hukum dan konstitusi, nilai-nilai social, norma politik, standar profesional, dan kepentingan warga masyarakat.
6. melayani lebih baik dari mengendalikan; nilai yang sangat penting ditingkatkan dalam pelayanan publik, nilai berbasis kepemimpinan yang membantu artikulasi kepentingan publik dari pada mencoba mengontrol masyarakat dengan peraturan yang baru.

7. nilai manusia, bukan hanya produktivitas; organisasi publik dan jaringan kerjanya di mana partisipasi membuat sukses dalam jangka panjang jika dilaksanakan melalui proses kolaborasi dan pembagian kepemimpinan berdasar pada menghormati setiap orang.

Berkait dengan perubahan paradigma dalam pelayanan publik, Denhardt dan Denhardt dan Denhardt (2002:27-28), menyajikan perbandingan pelayanan publik dalam tiga perspektif yaitu administrasi publik tradisional, *New Public Management*, dan *New Public Service*. Ringkasan perbandingan ketiga perspektif tersebut diuraikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.1
Perbandingan Paradigma Pelayanan Publik

Unsur Pembeda	Administrasi Publik tradisional	New Public Management	New Public Service
Teori utama dan fondasi epistemologi	Teori politik, social dan politik	Teori ekonomi, positivis	Teori demokrasi, positivis, intepretatif, dan postmodern
Rasionalitas dan model hubungan perilaku manusia	Rasional dan administrative man	Rasionalitas teknis dan ekonomis, pembuatan keputusan berdasar kepentingan pribadi	Rasionalitas formal dan strategic
Konsepsi kepentingan publik	Kepentingan publik secara politik dinyatakan ke dalam hukum	Kepentingan publik; agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik sebagai hasil dari dialog
Kepada siapa tanggung jawab publik	Klien dan konstituen	Masyarakat sebagai pelanggan	Masyarakat sebagai warga negara
Peranan pemerintah	Mendesain dan mengimplementasikan kebijakan secara sepihak (mendayung)	Mengendalikan bertindak sebagai katalisator terhadap kekuatan pasar	Melayani yaitu mempertemukan antar kepentingan masyarakat dalam suatu komunitas
Mekanisme	Pencapaian tujuan	Membangun	Berbagi nilai melalui

pencapaian tujuan kebijakan	melalui lembaga pemerintahan yang ada	mekanisme dan struktur insentif untuk mencapai tujuan dengan melibatkan swasta dan lsm	kerja sama dengan pihak swasta, LSM, dan masyarakat dalam rangka melakukan hubungan timbal balik yang menguntungkan
Pendekatan akuntabilitas	Secara hirarkis bertanggung jawab pimpinan politik secara demokratis	Tergantung mekanisme pasar	Bervariasi; dapat mengikuti hukum, nilai-nilai masyarakat, norma politik, standar profesi, dan kepentingan warga negara
Diskresi administrasi	Terbatas	Lebih luas mengikuti tujuan yang ditetapkan	Diskresi diperlukan tapi dibatasi tanggung jawab
Asumsi struktur organisasi	Organisasi yang birokratis, ditandai dengan hirarki atasan – bawahan	Desentralisasi organisasi publik dengan kontrol pada lembaga pemerintah	Struktur berkolaborasi dengan kepemimpinan yang terbagi secara internal dan eksternal
Asumsi motivasi dasar pelayan publik dan administrator	Membayar dan keuntungan, perlindungan terhadap pelayanan publik	Spirit keirausahaan, ukuran organisasi diperkecil	Pelayanan publik dalam rangka membantu masyarakat

Sumber : disadur dari Denhardt & Denhardt (2002:28-29)

Secara idealitas ketiga paradigma di atas cukup baik. Paradigma pelayanan publik tersebut seolah berada dalam kondisi normal tanpa kendala (*ceteris paribus*) sehingga ketika paradigma yang baru secara otomatis dapat menggantikan paradigma yang lama. Dalam kenyataannya, ketiga paradigma pelayanan publik tersebut bekerja dalam kondisi yang berkesinambungan. Dinamika masyarakat senantiasa kurang permanen untuk diklasifikasi ke dalam satuan kehidupan masyarakat yang homogen. Dengan demikian, ketiga paradigma pelayanan publik di atas dalam praktiknya belum bisa dikatakan sebagai paradigma yang terpisah antara satu dengan yang lain.

Seperti yang dialami Indonesia dan negara berkembang lainnya, bahwa metamorfosa pelayanan publik belum sempurna. Pelayanan publik model tradisional birokratik masih menjadi pilihan. Sementara masyarakat Indonesia yang lain, merasa sangat mendesak pelayanan publik dengan menggunakan paradigma yang paling modern.

Variasi paradigma pelayanan publik juga memberikan inspirasi mengenai subjek yang memberikan pelayanan kepada publik. Pelayanan publik berawal dari pemerintah, namun dalam perkembangan tingkat kebutuhan publik yang makin kompleks, maka penyedia layanan publik pun menjadi lebih bervariasi.

Berdasar telusuran pustaka yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa penyedia layanan publik sangat bervariasi. Penyedia layanan publik dapat dilakukan oleh organisasi pemerintah dan atau swasta. Bentuk-bentuk / model-model pelayanan barang dan jasa adalah sebagai berikut (E.S. Savas 1986, dalam Susilih (2002 : 36 – 39)

1. *Government Service*

Pemerintah menyediakan semua jenis pelayanan publik. Pemerintah menjalankan Pemerintah menyediakan semua jenis pelayanan publik. Pemerintah menjalankan fungsi menyediakan dan mengatur mekanisme pelayanan kepada publik. Bentuk pelayanan publik model ini cenderung dilakukan oleh semua negara khususnya negara baru merdeka dan negara berkembang. Pada tipe negara yang demikian, peran negara sangat besar dan menjadi tumpuan harapan bagi publik.

2. *Intergovernmental Agreement*

Pemerintah dapat melakukan kerja sama antar lembaga pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah untuk memberikan pelayanan publik. Dalam konteks ini, pemerintah pusat menjalankan fungsi menghasilkan produk (barang / jasa) yang akan dikonsumsi oleh publik. Sementara itu, publik yang mengonsumsi barang atau jasa yang disediakan oleh pemerintah melakukan pembayaran sebagai biaya konsumsi. Pembayaran biaya konsumsi diberikan secara langsung kepada pemerintah di tingkat daerah sebagai pemegang kewenangan dari pemerintah pusat.

3. *Government vending*

Pemerintah dapat memberikan jenis pelayanan publik kepada individu. Individu yang dimaksud dalam konteks ini dapat berupa organisasi. Konsumen dapat membayar kepada pemerintah selaku penyedia layanan publik. Meskipun bentuk layanan seperti ini dapat dilakukan, tetapi jika terlalu berlebihan porsinya, maka pelayanan tersebut sangat rentan terhadap kritikan dari masyarakat.

4. *Contract*

Dalam model ini pemerintah dapat mengontrak atau memberikan mandat kepada perusahaan negara dan atau daerah untuk memberikan pelayanan. Pemerintah dapat melakukan kontrak kerja dengan pihak swasta untuk melakukan pekerjaan yang memiliki kemanfaatan bagi publik. Pihak swasta yang mendapatkan kontrak kerja secara otomatis dapat melakukan fungsi produksi dan provisi pelayanan.

Pembayaran atas jasa yang dikonsumsi publik dapat dibayarkan secara langsung kepada pihak swasta yang mendapatkan kontrak kerja dari pemerintah.

5. *Grant*

Pemerintah dapat membuat kebijakan dalam bentuk pemberian *Grant*. Dalam model *Grant*, pemerintah memberikan subsidi kepada produsen dengan tujuan untuk menurunkan harga barang dan jasa pelayanan. Secara umum, pemerintah memberikan penurunan nilai pajak yang harus dibayar oleh produsen pada berbagai bidang pelayanan publik. Produsen adalah pihak swasta, sedangkan pemerintah dan masyarakat (konsumen) bertindak sebagai *co-arranger*. Artinya, pemerintah menyeleksi perusahaan swasta tertentu dari sejumlah perusahaan swasta yang berminat. Sementara itu, masyarakat melakukan pilihan pada pelayanan yang diberikan perusahaan yang memiliki kelayakan sesuai dengan mekanisme pasar.

6. *Voucher*

Dalam model voucher ini, konsumsi barang-barang tertentu diarahkan secara khusus kepada konsumen tertentu. Perusahaan swasta yang memberikan pelayanan dibayar secara langsung oleh pemerintah. Konsumen / masyarakat memiliki kebebasan untuk memilih barang dan jasa yang dikehendakinya.

7. *Franchise*

Dalam model ini pemerintah memberikan hak monopoli kepada suatu perusahaan swasta untuk memberikan pelayanan dalam suatu batas geografis tertentu, dan pemerintah menentukan tarif yang harus dibayar oleh konsumen. Pemerintah dalam melakukan fungsi sebagai pengatur. Perusahaan swasta menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Konsumen dapat melakukan pembayaran secara langsung kepada perusahaan penyedia layanan publik tersebut.

8. *Market*

Dalam sistem pasar, konsumen memilih secara langsung produsen barang dan jasa yang dikehendaki sesuai dengan kualitasnya tanpa campur tangan pemerintah. Peran

pemerintah dalam bentuk mekanisme pasar dapat dikatakan tidak ada. Pemerintah membiarkan mekanisme pasar yang berlaku dalam konteks pelayanan publik. Keputusan berada di tangan produsen dan konsumen. Mekanisme pasar seperti ini memang mempunyai keuntungan, terutama dalam mencapai tingkat efisiensi yang tinggi dan kualitas pelayanan yang diberikan.

9. *Voluntary Service*

Dalam sistem ini lembaga/organisasi swadaya secara sukarela memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Lembaga / organisasi tersebut bertindak sebagai pengatur (*service arranger*) dan penyedia / produsen pelayanan (*service producer*).

10. *Self Service*

Bagian terbesar dari penyediaan pelayanan jenis/model pelayanan yang disediakan dan dilakukan sendiri oleh individu/masyarakat. Model layanan sendiri ini tentu saja sulit untuk digeneralisasi sebagai suatu bentuk layanan publik. Sebab, secara individu publik memiliki kemampuan yang sangat bervariasi dalam menyediakan dan melayani kebutuhan sendirinya.

Berdasar uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penyedia layanan publik sangat bervariasi. Layanan publik dapat dilakukan secara tunggal oleh pemerintah dan swasta. Layanan publik juga dapat diselenggarakan secara sinergis antara pemerintah, masyarakat, dan swasta.

Jika dikaitkan antara bentuk pelayanan dan paradigma pelayanan publik maka dapat didiskripsikan bahwa paradigma pelayanan publik akan diikuti oleh bentuk pelayanan yang diberikan. Pada paradigma layanan publik tradisional bisa dipastikan bahwa pelayanan publik disediakan dan diselenggarakan oleh pemerintah.

Pergeseran paradigma pelayanan publik berkonsekuensi kepada bentuk layanan yang diberikan. Ketika paradigma pelayanan publik beralih ke *New Public Management* (NPM), maka dominasi pihak swasta mulai nampak jelas. Dalam konteks ini, pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan publik dengan menggunakan kaidah-kaidah bisnis sehingga layanan yang diberikan kepada publik dapat efektif dan efisien.

Sementara itu, ketika paradigma layanan publik bergerak ke *New Public Service* (NPS), maka bentuk layanan publik pun akan menyesuaikan. Pemerintah tetap harus menjadi pengendali dalam pelayanan publik. Dengan demikian, sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan swasta menjadi penting dalam rangka menyediakan berbagai bentuk pelayanan kepada publik.

E. Model Pelayanan Publik

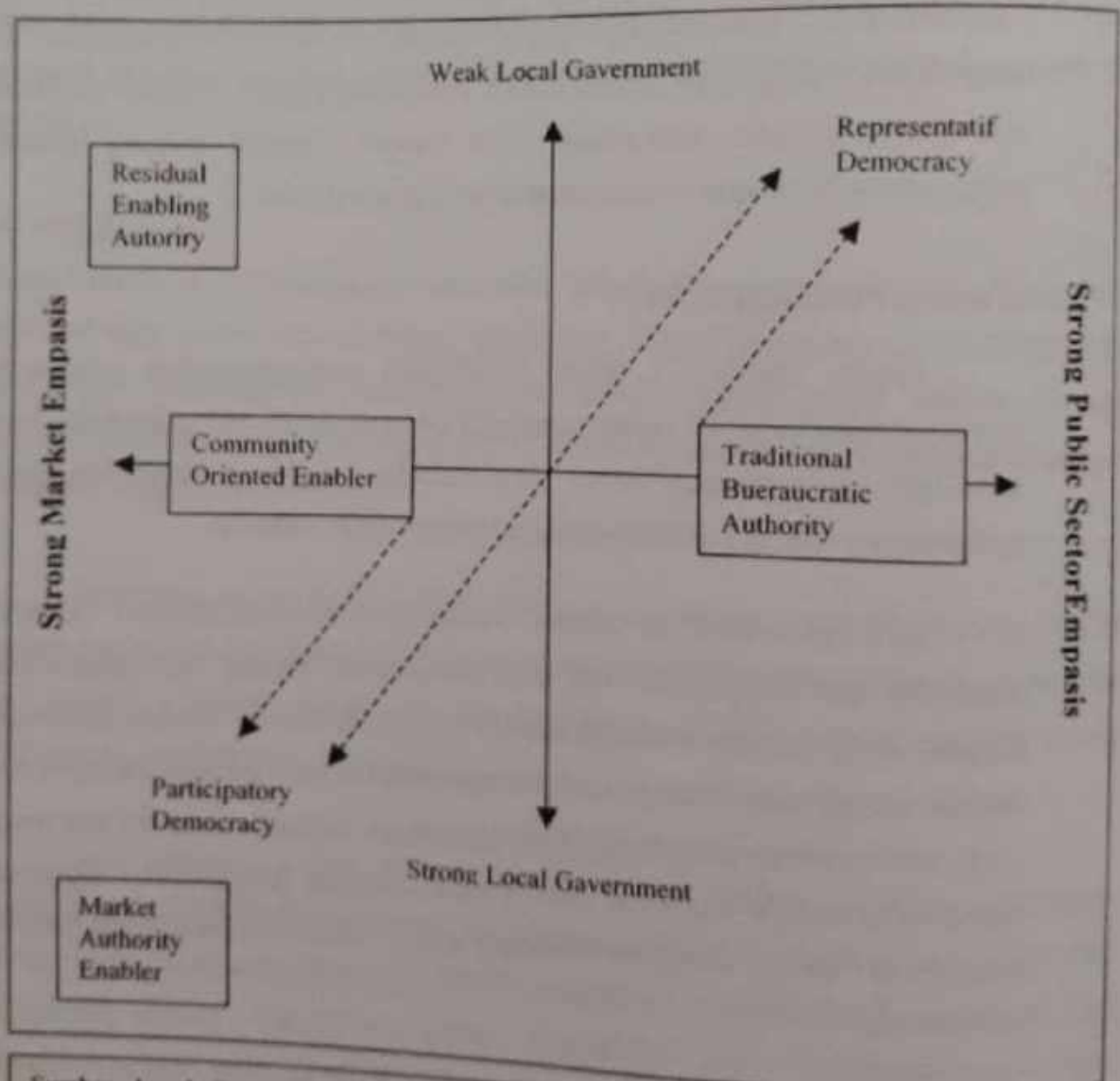
Leach, Stewart, & Walsh (1994:238) mengungkapkan adanya beberapa model pelayanan publik dalam kerangka desentralisasi. Model pertama yang paling lama dan paling banyak dianut oleh berbagai negara di dunia, terutama negara berkembang adalah model *traditional bureaucratic authority*.

Ciri dari model ini adalah bahwa pemerintahan daerah bergerak dalam kombinasi tiga faktor yaitu : pertama, penyediaan barang dan layanan publik lebih banyak dilakukan oleh sektor publik (*strong public sector*). Kedua, peran pemerintah daerah sangat kuat (*strong local government*) karena memiliki cakupan fungsi yang luas, mode operasi yang bersifat mengarahkan, derajat otonomi yang sangat tinggi, dan tingkat kendali eksternal yang rendah. Ketiga, pengambilan keputusan dalam pemerintah daerah lebih menekankan pada demokrasi perwakilan (*representative democracy*).

Leach, Stewart, & Walsh (1994:240-243) juga telah mengungkapkan alternative perubahan dari model *traditional bureaucratic authority* tersebut menuju tiga model alternatif yang dinilai lebih ideal, yakni : *residual authority*, *marketoriented*

enabler, dan *community-oriented enabler*. Ketiga model ini bermuara pada konsep yang sama, yakni *enabling authority*. Konsep ini sangat memusatkan perhatian pada pemisahan antara produksi dengan penyediaan layanan. Model ini berkaitan pula dengan upaya menemukan cara baru dalam pemberian layanan melalui agen-agen di luar pemerintah daerah itu sendiri.

DIMENSI DAN MODEL PEMERINTAHAN DAERAH



Sumber : Leach, Stewart, & Walsh, 1994. *The Changing Organization and Management of Local Government*. London : MacMillan Press.

Inti dari kandungan konsep *enabling* diungkapkan Michael Clarke dan John Stewart (1989) yang dikutip oleh Leach, Stewart, dan Walsh (1994:235) adalah : *strengthening the the capacity for self-governance within a local community, using whatever resources and channels (internal or external) seem most appropriate*. Titik awal dari konsep *enabling* adalah identifikasi kebutuhan masyarakat, lalu pemerintah daerah mempergunakan kekuatannya (termasuk kepemimpinan, jaringan kerja, pengaruh) untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

The residual enabling authority menggabungkan penekanan pada *strong market* dengan peran pemerintah daerah yang lemah dan berdiri di atas bentuk demokrasi yang netral baik terhadap bentuk *representative democracy* maupun *participatory democracy*. Istilah residu mengacu pada posisi pemerintah daerah sebagai '*provider of last resort*', yang bertanggung jawab pada pelayanan yang terbatas saja, yakni pelayanan yang tidak dapat disediakan secara langsung oleh pasar swasta maupun mekanisme lainnya.

Konsep *enabler*-nya berupa pemerintah daerah diharapkan membuat spesifikasi layanan publik, lalu meng-*contracting out* kepada kontraktor swasta atau, bila tidak memungkinkan, kepada badan internal pemerintah daerah lainnya, lalu memonitor kinerja kontraktor tersebut. Dalam hal ini, dasar ideologinya adalah bahwa pasar diyakini sebagai mekanisme yang paling efisien dan efektif dalam menyediakan barang dan layanan publik, dengan sedikit pengecualian dan regulasi yang terbatas.

The market-oriented enabling authority merupakan kombinasi dan penekanan pada *strong market*, dengan peran pemerintah daerah yang kuat, disertai penekanan pada demokrasi partisipatif. Seperti halnya model *residual authority*, model ini mengutamakan pasar dalam urusan pemerintah daerah, namun berbeda dalam *starting-pointnya*. Pemerintah daerah mempunyai peran yang kuat dan aktif dalam menentukan masa depan perekonomian di wilayahnya. Pemerintah dipandang sebagai badan koordinasi dan perencanaan kunci bagi pembangunan ekonomi daerah, dengan menyediakan mekanisme dan insentif sehingga

perekonomian dapat berkembang. Hubungan antara pemerintah daerah dengan agen-agen perekonomian daerah dilihat sebagai proses dua arah, dengan tanggung jawab sosial ditekankan dan kesepakatan perencanaan antara pengembang dan pemerintah daerah ditekankan dan dinegosiasikan secara aktif.

Peran pemerintah daerah adalah memberanikan dan mendukung perusahaan swasta. Upaya-upaya yang dilakukan adalah dengan menegosiasikan kontrak yang memberikan manfaat maksimal bagi pemerintah daerah. Peran utamanya justru terletak pada titik sentral dalam suatu jaringan eksternal, terutama sektor swasta dalam menyediakan barang dan memberikan layanan publik.

The community-oriented enabling authority, yang merupakan gabungan dari penekanan pada demokrasi partisipatif yang kuat, dan setidaknya-tidaknya ada di posisi tengah dalam hubungannya dengan *weak or strong local governance*, serta penekanan antara sektor publik dan pasar. Tujuan utamanya adalah memenuhi kebutuhan penduduk yang beragam dengan menggunakan saluran penyediaan layanan apa saja (apakah itu penyediaan langsung pemerintah, sektor swasta, organisasi nirlaba, atau sekedar pengaruh belaka) yang dipandang paling tepat. Penekanannya tertetak pada kebutuhan kolektif ketimbang perseorangan, pada penduduk daerah sebagai konsumen maupun pelanggan. Model ini berimplikasi pada tuntutan adanya *participatory democracy* dan *community accountability*. Pemerintah daerah dituntut untuk *outward-looking*.

Pada prinsipnya, model terakhir ini dapat berjalan baik dalam pemerintah daerah yang kuat maupun lemah, atau dalam sektor publik yang kuat maupun pasar yang kuat. Namun demikian, model ini kurang sesuai dalam pemerintah daerah yang lemah dengan pasar yang kuat seperti halnya *residual model*.

F. Pembentuk Model Pelayanan Publik

Pilihan dominasi penggunaan instrumen kebijakan diantara beragam instrumen ditentukan oleh berbagai faktor yang berpengaruh. Identifikasi atas beragam faktor tersebut dapat didasarkan pada kerangka yang digagas oleh Leach & Stewart (1994). Dalam kerangka tersebut dimensi yang berpengaruh dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah diidentifikasi dalam tiga dimensi, yakni dimensi ekonomi, dimensi pemerintahan, dan dimensi politik yang berkaitan dengan bentuk demokrasi lokal.

Dimensi pertama adalah dimensi ekonomi yang berkaitan dengan sumber-sumber penyediaan pelayanan publik baik yang menyangkut produksi maupun distribusi komoditas dan layanan di tingkat lokal. Penekanan sumber-sumber tersebut dapat berasal dari mekanisme pasar maupun badan-badan sektor publik. Dominasi pasar dalam penyediaan layanan publik dapat dilihat dari penggunaan instrumen kebijakan yang lebih dominan pada badan-badan swasta dan penggunaan mekanisme pasar yang ditandai dengan adanya kompetisi dalam pelayanan publik.

Dimensi kedua yakni dimensi pemerintahan membedakan antara peran pemerintah daerah yang lemah dengan yang kuat. Peran pemerintah daerah yang lemah ditandai dengan beberapa indikator, yakni : rentang tanggung jawab fungsi atau kewenangan yang sempit, cara penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat reaktif, derajat otonomi yang rendah terhadap fungsi-fungsi yang diemban, dan tingginya derajat kontrol eksternal. Sementara itu, peran pemerintah daerah yang kuat ditandai dengan beberapa indikator, yaitu : rentang tanggung jawab fungsi atau kewenangan yang luas, cara penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersifat positif, derajat otonomi yang tinggi atas fungsi yang diemban, dan derajat kontrol eksternal yang terbatas. Peran pemerintah daerah ini sebenarnya mencerminkan hubungan antara pemerintah pusat dan daerah.

Dimensi ketiga yaitu dimensi politik berkaitan dengan bentuk demokrasi lokal yang mencerminkan bagaimana pemerintah daerah membuat keputusan. Dalam hal ini ada dua titik yang berbeda. Pada satu titik ada penekanan pada demokrasi perwakilan, yakni suatu sistem yang mencerminkan preferensi masyarakat dinyatakan melalui sistem pemilihan lokal. Sekali terpilih, partai yang berhasil atau partai yang berkoalisi di dalam Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menganggap dirinya memperoleh mandat untuk menerapkan kebijakan yang dijanjikannya dalam pemilihan umum. Pada titik yang lain, ada penekanan pada demokrasi partisipatif yang mencerminkan partisipasi masyarakat setempat. Demokrasi partisipatif ini biasanya dijalankan dalam forum-forum demokratis yang dipandang sebagai komposisi esensial dalam pengambilan keputusan di daerah. Proses pengambilan keputusan ini berada dalam koridor kebijakan yang dilegitimasi melalui keberhasilan dalam pemilihan (electoral).

G. Hasil Penelitian Yang Relevan

Tabel II.2.

Hasil Penelitian yang Relevan

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Penting
1.	Lemlit SMERU	Alokasi Anggaran Pendidikan di era otonomi daerah : Implikasinya terhadap pelayanan pendidikan tingkat dasar	2004	Pelayanan pendidikan dasar belum baik. Anggaran yang ada belum optimal untuk pemberdayaan kegiatan belajar mengajar
2.	Eko Prasajo, dkk	Reformasi Birokrasi dalam Praktik : Kasus di Kabupaten Jembrana, Bali	2004	Program inovasi penting dalam bidang pendidikan mencakup pembebasan biaya sekolah, program beasiswa untuk sekolah swasta, pembangunan/perbaikan gedung, pemberian beasiswa bagi guru untuk studi lanjut, peningkatan kesejahteraan guru, dan penyelenggaraan kajian

				sekolah
3.	Indopov dan World Bank	Membuat Pelayanan Bermanfaat bagi masyarakat miskin di Indonesia : Titik Fokus untuk mencapai keberhasilan di lapangan	2006	Pelayanan di bidang pendidikan dapat ditingkatkan melalui perbaikan sarana dan prasarana, serta peningkatan kualitas PNS (guru) yang melaksanakan tugas tersebut
4.	Moch. Ichsan & Bappenas	Pelayanan Publik Di Era Desentralisasi (Studi Komparatif Empat Kabupaten : Malang, Sumenep, Mataram, dan Sleman)	2003	Memotret Pelayanan Publik dari aspek organisasi pemerintahan daerah, tugas pokok, dan fungsi. Birokrasi tradisional Pemerintah Daerah masih berperan besar dalam bidang pelayanan publik
5.	PSKK UGM	<i>Good Governance</i> dan Pelayanan Publik	2005	membuktikan bahwa praktik penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten dan Kota di Indonesia masih belum memenuhi kualitas yang diharapkan

H. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan positivis. Penelitian ini berangkat dari teori pelayanan publik dari Steave Leach (1994), selanjutnya penelitian dilakukan dalam rangka memverifikasi teori tersebut berkait dengan model pelayanan pendidikan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan untuk mendeskripsikan dimensi-dimensi yang membentuk model pelayanan publik.

2. Objek Penelitian

Objek pengamatan dalam penelitian ini adalah pelayanan di bidang pendidikan yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang.

3. Nara Sumber

Responden yang menjadi subyek penelitian ini adalah perangkat birokrasi pemerintah daerah, perangkat organisasi swasta, dan kelompok masyarakat yang berperan dalam menyediakan jasa pelayanan publik di bidang pendidikan. Neuman, W Lawrence (2000:138) mengemukakan bahwa tidak ada ketentuan baku dalam menentukan jumlah responden. Berdasarkan pemikiran tersebut, responden sebagai subyek penelitian ini adalah :

- a). Perangkat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang memiliki kewenangan dalam penyediaan layanan publik di bidang pendidikan. Responden yang terpilih adalah kepala Dinas, Kepala Sub Dinas, dan Kepala Kantor Cabang Dinas. Dalam proses pengumpulan data di lapangan, wawancara lebih banyak dilakukan dengan Kepala Sub Dinas. Hal tersebut terjadi karena Kepala Dinas sedang melakukan kegiatan yang cukup padat sehingga terjadi pendelegasian tugas dalam wawancara.
- b). Perangkat organisasi swasta yang ditetapkan secara formal dan kelompok masyarakat yang berperan penting dalam penyediaan pelayanan publik di bidang pendidikan. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara dengan para fungsionaris yayasan pendidikan yang ada di wilayah Kota Tangerang.
- c). Anggota DPRD Kota Tangerang yang menaungi bidang pendidikan. Pengumpulan data dari anggota dewan dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Demikian juga untuk pengambilan data dari lembaga swadaya masyarakat.

Besaran sampel dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel II.2
Responden Penelitian

no.	Intansi	Jumlah responden	Teknik pengambilan sampel
1.	Dinas Pendidikan	1 kepala dinas, 8 kepala kantor cabang	<i>Purposive sampling</i>
2.	DPRD	5 orang anggota dewan	
3.	LSM Peduli Pendidikan Pendidikan	3 orang	
4.	Yayasan Pendidikan	15 Fungsionaris Yayasan Pendidikan	
	Total Responden	31 responden	

4. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Data primer, diperoleh dari responden yang telah ditetapkan sebagai subyek penelitian dengan menggunakan kuesioner dan pedoman wawancara. Hasil wawancara selanjutnya akan ditranskrip dan digunakan untuk melengkapi analisis data kuantitatif.
2. Data sekunder, diperoleh melalui studi dokumentasi tentang pelayanan publik yang telah dan sedang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kota Tangerang. Data sekunder akan digunakan untuk memperkaya analisis secara kualitatif serta untuk memperkuat analisis data secara kuantitatif
3. Observasi, terhadap kawasan yang terkait dengan penyediaan jenis pelayanan pendidikan yang telah ditetapkan oleh Dinas (pemerintah daerah).
4. Wawancara mendalam secara terstruktur menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) maupun tidak terstruktur dengan beberapa

informan kunci terpilih, untuk mendukung analisis data primer yang telah dilakukan.

5. Analisis data

Analisis data dilakukan sesuai dengan anjuran Bogdan dan Biklen (dalam Irawan, 2006:178) yaitu mencakup kegiatan pengolahan data mentah, menginterpretasi data, dan menarik kesimpulan. Statistik diskriptif dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 12.

Data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner dan transkrip wawancara dengan nara sumber dari Dinas Pendidikan. Selain data primer tersebut, diperlukan data skunder berupa dokumen-dokumen yang berisi tentang cakupan tugas pokok dan fungsi dinas pendidikan dan kebudayaan kota Tangerang. Ke dua data tersebut akan digunakan untuk menentukan model pelayanan publik apa yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang saat ini.

Setelah diketahui model pelayanan publik yang dijalankan saat ini oleh dinas tersebut, selanjutnya dianalisis arah pengembangan model pelayanan yang tepat dengan mempertimbangkan dimensi – dimensi yang dapat membentuk model pelayanan publik. Data hasil pengisian kuesioner oleh DPRD Kota Tangerang, LSM, dan Yayasan Pendidikan ditambah dengan data tentang kondisi masyarakat yang ada saat ini, diharapkan dapat digunakan untuk menentukan arah pengembangan model pelayanan pendidikan di Kota Tangerang.

Untuk mendapatkan justifikasi tentang model layanan publik yang dominan digunakan analisis varian (ANOVA). Anova merupakan metode untuk menguji hubungan antara satu variabel dependen dengan satu skala atau lebih variabel independen. Anova digunakan untuk mengetahui pengaruh utama dan pengaruh interaksi dari variabel independen.

Asumsi yang digunakan dalam anova sebagai berikut (Ghazali, 2005:60)

- a. homogeneity of variance / Levene test, variabel dependen harus memiliki varian yang sama dalam setiap kategori variabel independen. Jika terdapat lebih dari satu variabel independen maka harus ada homogeneity of variance

di dalam sel yang dibentuk oleh variabel independen kategorikal Levene test dinyatakan signifikan jika probabilitasnya kurang dari 0.05 ($p < 0.05$).

- b. random sampling, untuk tujuan signifikansi maka subyek di dalam setiap group harus diambil secara random
- c. multivariate normality; untuk tujuan signifikansi maka variabel harus mengikuti distribusi normal. Uji normalitas data ini dapat dilihat dalam Boxplot test SPSS.

Gambaran model analisis varian digambarkan pada tabel berikut :

Tabel II.3. Formulasi Anova

Sumber variasi	Sum of Squares	Degree of freedom	Mean Square	F
Beetwen samples	SSC	C - 1	SSC MSC = $\frac{\text{SSC}}{C - 1}$	MSC F = $\frac{\text{MSC}}{\text{MSE}}$
Error	SSE	C (r - 1)	SSE MSE = $\frac{\text{SSE}}{C (r - 1)}$	
Total	SST	Cr - 1		

Sumber : Rangkuti, 2007:120

$$SSC = r \sum (x_j - \bar{x})^2$$

$$SSE = \sum (x_{ij} - x_j)^2$$

Keterangan :

SSC : jumlah kuadrat untuk kolom

R : jumlah baris

X_j : rata-rata sampel

SSE : jumlah kuadrat kesalahan
Xij : jumlah pengamatan

6. Uji Validitas dan Realibilitas Data

Penelitian ini menggunakan reliabilitas koefisien *Cronbach Alpha* dengan bantuan software SPSS versi 12. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk, dengan cara menghitung korelasi *product moment* dan Pearson antara masing-masing pertanyaan terhadap skor total. Jika koefisien korelasi yang diperoleh tidak signifikan pada taraf 5%, maka pertanyaan tersebut tidak valid dan harus dikeluarkan dari kuesioner.

7. Skala data

Data dibuat berjenjang dengan lima tingkatan mulai dari sangat tidak setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Data diasumsikan dapat dibuat skala ordinal. Skala data yang digunakan mengacu kepada konsep Likert, karena penelitian ini berusaha memetakan persepsi, pendapat, sikap seseorang terhadap fenomena sosial tertentu (Nazir, 1998:134-136)

8. Operasionalisasi Konsep

Pengembangan model pelayanan publik dibentuk oleh dimensi demokrasi, pemerintah, dan ekonomi. Ketiga dimensi tersebut selanjutnya didefinisikan secara operasional untuk memudahkan dalam penentuan indikator nilainya. Tabel berikut menyajikan operasionalisasi konsep mulai dari variabel, sub variabel, definisi operasional dan indikator.

Tabel II.4
Operasionalisasi Konsep

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Indikator
MODEL PELAYANAN PUBLIK	Dimensi demokrasi / politik	Bentuk demokrasi lokal yang mencerminkan bagaimana pemerintah daerah membuat keputusan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memfasilitasi aspirasi masyarakat 2. Merumuskan program 3. Memonitor program 4. Mengesahkan program 5. Menetapkan anggaran
	Pemerintahan	Dimensi pemerintahan menggambarkan peran pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan prosedur pelayanan 2. Menetapkan perijinan 3. Merumuskan program pendidikan 4. Memberi bantuan pengembangan sekolah

	Dimensi ekonomi	Mekanisme pasar yang terlibat dalam penyediaan pelayanan publik baik yang menyangkut produksi maupun distribusi komoditas dan layanan di tingkat lokal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menentukan kurikulum 2. Menentukan sarana pendidikan 3. Menjalin hubungan dengan dunia industri 4. Menetapkan harga pendidikan
--	-----------------	---	--

BAB III

Gambaran Umum Objek Penelitian

A. Profil Wilayah

Kota Tangerang berbatasan langsung dengan Provinsi DKI Jakarta. Pada kondisi geografis tersebut, Kota Tangerang memiliki keuntungan dan sekaligus kerugian. Keuntungannya kota tersebut bisa *nebeng* nama besar ibukota negara. Masyarakat Kota Tangerang dapat memanfaatkan fasilitas publik sebuah metropolitan seperti jalan-jalan yang mulus, pusat bisnis yang modern, serta berbagai kemudahan untuk menggunakan teknologi komunikasi yang canggih.

Namun kerugian berdekatan dengan sebuah ibukota, yang secara khusus juga dirasakan oleh pemerintah kota Tangerang. Banyak warga Kota Tangerang yang tinggal di daerah perbatasan dengan Jakarta, kurang bersedia mengakui berdomisili di Kota Tangerang. Hal ini dibuktikan dengan berbagai papan nama yang mencantumkan nama "Jakarta Selatan" atau "Jakarta Barat" padahal sebenarnya warga tersebut secara administrative berada dalam wilayah Kota Tangerang.

Secara administrative, wilayah Kota Tangerang dibagi menjadi 13 (tiga belas) kecamatan. Ketigabelas kecamatan tersebut memiliki luas wilayah yang kurang lebih sama. Secara geografis, letak ketigabelas kecamatan tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua besar, yaitu wilayah kecamatan di bagian timur dan bagian barat kota Tangerang. Kecamatan wilayah bagian timur terdiri dari kecamatan Cipondoh, Pinang, Karang Tengah, Ciledug, dan Larangan. Sementara itu, kecamatan yang berada di bagian barat terdiri dari Tangerang, Karawaci, Cibodas, Neglasari, Benda, Jati Uwung, Batu Ceper, dan Periuk. Secara rinci, pembagian kecamatan di wilayah kota Tangerang beserta luas wilayah kecamatan dapat dilihat pada table berikut :

Tabel III.1
LUAS WILAYAH KOTA TANGERANG

Kecamatan	Luas (km²)
1 Ciledug	8,76
2 Larangan	9,39
3 Karang Tengah	10,47
4 Cipondoh	17,41
5 Pinang	21,59
6 Tangerang	15,78
7 Karawaci	13,47
8 Cibodas	9,61
9 Jatiuwung	14,40
10 Periuk	9,54
11 Neglasari	16,07
12 Batuceper	11,58
13 Benda	25,61
Total	184, 23

Sumber : Kota Tangerang dalam Angka tahun 2002

B. Letak Geografis

Secara geografis wilayah Kota Tangerang berada antara 6° 6 LS - 6° 13 LS dan 106° 36 - 106° - 42° BT dengan luas wilayah 184,23 Km² termasuk Bandara Sukarno Hatta seluas 19,69 Km² dengan batas batas sebagai berikut :

Batas Utara : Kabupaten Tangerang

Batas Selatan : Kabupaten Tangerang

Batas Timur : DKI Jakarta

Batas Barat : Kabupaten Tangerang

Wilayah Kota Tangerang dilintasi oleh Sungai Cisadane yang membagi Kota Tangerang menjadi 2 (dua) bagian yaitu bagian Timur sungai dan bagian Barat sungai. Kecamatan yang terletak di bagian Barat Sungai Cisadane meliputi Kecamatan Jatiuwung dan sebagian Kecamatan Tangerang. Selain Sungai Cisadane, di Kota Tangerang terdapat pula sungai-sungai lain seperti Sungai Cirarab yang merupakan batas sebelah Barat, Kecamatan Jatiuwung dengan Kecamatan Pasar Kemis di Kabupaten Tangerang, Kali Ledug yang merupakan anak Sungai Cirarab, Kali Sabi dan Kali Cimode, sungai-sungai tersebut berada di sebelah Sungai Cisadane, sedangkan pada bagian Timur Sungai Cisadane terdapat pula sungai/kali yang meliputi Kali Pembuangan Cipondoh, Kali Angke, Kali Wetan, Kali Pasanggrahan, Kali Cantiga, Kali Pondok Bahar. Selain sungai/kali di Kota Tangerang terdapat pula saluran air yang meliputi Saluran Mokekart, Saluran Irigasi Induk Tanah Tinggi, Saluran Induk Cisadane Barat, Saluran Induk Cisadane Timur dan Saluran Induk Cisadane Utara.

Kota Tangerang dibelah oleh Sungai Cisadane yang memiliki debit air 88 m³ per detik dan mengalir sejauh 13,8 km. Selain itu, terdapat pula 3 (tiga) aliran kali kecil yang membelah beberapa bagian wilayah Kota Tangerang yaitu Kali Pesanggrahan di Kecamatan Ciledug, Kali Angke di Kecamatan Ciledug dan Cipondoh, serta Kali Cirarab di Kecamatan Jatiuwung dan Tangerang.

Aliran sungai besar dan kecil ini sangat bermanfaat bagi penyediaan bahan baku air bersih untuk pengembangan instalasi air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tangerang. Persediaan air permukaan tersebut juga dapat dimanfaatkan untuk kebutuhan air kegiatan industri. Kawasan sempadan Sungai Cisadane adalah kawasan sekitar aliran Sungai Cisadane yang membujur dari perbatasan Kabupaten Tangerang di sebelah Selatan Kota Tangerang dan perbatasan Kabupaten Tangerang di sebelah Utara Kota Tangerang. Wilayah ini meliputi bantaran sungai pada jarak minimal 20 m dan maksimal 50 m dari kiri dan kanan tepi sungai. Untuk wilayah padat di bagian tengah Kota Tangerang sempadan sungainya minimal 20 m. Untuk wilayah yang kepadatannya sedang

sampai rendah yaitu di bagian Selatan dan Utara kota, sempadan sungainya minimal 50 m dari kiri dan kanan bantaran Sungai Cisadane. Menurut hasil pengukuran luas kawasan sempadan Sungai Cisadane adalah 152,08 Ha.

Kawasan Situ Cipondoh adalah kawasan yang berada di Kecamatan Cipondoh dengan luas kurang lebih 126,1757 Ha. Di sekitar Situ Cipondoh pada bagian yang mengalami pendangkalan dimanfaatkan untuk kegiatan pertanian lahan basah sehingga perlu kontrol yang lebih ketat agar tidak beralih fungsi. Selama ini Situ Cipondoh difungsikan sebagai pengendali banjir, irigasi, cadangan air baku dan rekreasi. Kondisi Situ Cipondoh saat ini cenderung mengalami pendangkalan terutama di tepi situ karena banyak ditumbuhi tanaman eceng gondok yang memenuhi permukaan air Situ Cipondoh.

C. Kondisi Topografi

Wilayah Kota Tangerang rata-rata berada pada ketinggian 10 - 30 meter di atas permukaan laut. Bagian Utara memiliki rata-rata ketinggian 10 meter di atas permukaan laut seperti Kecamatan Neglasari, Kecamatan Batuceper, dan Kecamatan Benda.

Sementara itu, bagian Selatan memiliki ketinggian 30 meter di atas permukaan laut seperti Kecamatan Ciledug dan Kecamatan Larangan. Dilihat dari kemiringan tanahnya, sebagian besar Kota Tangerang mempunyai tingkat kemiringan tanah 0-30 dan sebagian kecil (yaitu di bagian Selatan kota) kemiringan tanahnya antara 3-8 berada di Kelurahan Parung Serab, Kelurahan Paninggilan Selatan dan Kelurahan Cipadu Jaya.

D. Pusat Pemerintahan

Perkembangan kota Tangerang tidak terlepas dari prestasi wali kota MH Thamrin selama menjalankan tugasnya. Jejak pembangunan telah dirintis, selanjutnya diteruskan dan dikembangkan oleh walikota yang baru dalam membangun pusat pemerintahan.

Pesatnya perkembangan Kota Tangerang, menjadikan bangunan lama Balaikota ketinggalan zaman meskipun telah diperluas bangunannya dengan renovasi total pada tahun 1993. Kini bangunan tersebut juga telah ketinggalan zaman dan harus segera dipindah. Karena itu pembangunan pusat pemerintahan merupakan solusi terpadu untuk meningkatkan pelayanan terhadap kepentingan publik.

Gedung Pusat Pemerintahan dengan bangunan inti Balaikota dan Gedung DPRD Kota Tangerang yang dibangun sejak tahun 2001 tersebut kini berdiri megah dan monumental. Gedung tersebut dibangun di atas tanah seluas 49.000m² dengan luas bangunan 6.612,24m² terdiri atas 5 lantai menelan biaya sebesar Rp.60 milyar. Waktu pembangunan dilaksanakan dalam tiga tahun anggaran. Lokasi gedung berdampingan dengan Masjid Raya Al-A'zhom.

Konsep pembangunan Pusat Pemerintahan ini mempunyai tiga sasaran utama yakni sebagai bangunan umum bersifat terbuka, berfungsi sosial dan bersifat rekreatif. Dalam areal ini terdapat ruang terbuka berupa plaza dan taman. Selain itu bangunan monumental bersifat agung, representative, dicirikan dengan bentuk simetris dan mempunyai prosesi yang merupakan pencerminan dari sifat *city hall*. Bangunan pusat perkantoran bersifat fungsional, fleksibel, efektif dan efisien dengan memperhatikan faktor kenyamanan, disiplin dan etos kerja serta faktor pemeliharaan. Sedangkan fungsi ruang/bangunan akan dipergunakan untuk kegiatan legislatif dan eksekutif, sehingga kegiatan penyelenggaraan pemerintahan akan terkonsentrasi dalam satu area.

E. Kondisi Pendidikan

Pendidikan merupakan suatu faktor kebutuhan dasar untuk setiap manusia sehingga upaya mencerdaskan kehidupan bangsa melalui pendidikan merupakan bagian dari upaya peningkatan kesejahteraan rakyat. Jika pembangunan yang dilakukan tidak dapat mengandalkan sumber daya alam yang keberadaannya terbatas maka peningkatan sumber daya manusia yang hasilnya merupakan modal untuk penggerak pembangunan. Pemerataan kesempatan pendidikan sangat dipengaruhi oleh tersedianya sarana dan prasarana pendidikan seperti gedung sekolah, perpustakaan, dan buku-buku penunjang pelajaran serta tenaga pendidik (guru).

Fasilitas pendidikan di Kota Tangerang tersedia dari tingkat TK sampai Perguruan Tinggi dan rata-rata jumlahnya meningkat di setiap jenjang dibandingkan tahun sebelumnya. Bagi anak-anak pra sekolah tersedia sekolah taman kanak-kanak (TK) sebanyak 236, satu diantaranya berstatus negeri dan lainnya swasta. Bagi anak-anak usia sekolah dasar (SD) terdapat 469 SD terdiri dari 377 SD Negeri dan 92 SD Swasta, mampu menampung 148.515 siswa SD, Murid SD tersebut mendapat bimbingan 2.357 guru negeri dan 2.903 guru swasta. Banyak SLTP di Kota Tangerang selama tahun 2005 yang terdiri dari 21 sekolah negeri dan 122 SLTP swasta. Dengan jumlah siswa 56.266 siswa dan jumlah guru yang membimbing 2.729 Orang. Fasilitas pendidikan untuk tingkat SMA lebih sedikit jika dibandingkan 2 jenjang sebelumnya terdapat 69 sekolah terdiri 14 SMA Negeri dan 55 SMA Swasta dan dapat menampung 27.355 Murid dengan dibimbing oleh 2.058 guru.

Jika dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, Perkembangan Perguruan tinggi di Kota Tangerang cukup pesat, sampai saat ini yang tercatat, antara lain UNIS Tangerang, STISIP Yuppentek Tangerang, STIE Muhammadiyah Tangerang, STIKES Muhammadiyah Tangerang, STIA Muhammadiyah Tangerang, STMIK Raharja Tangerang, STIE BUDHI Tangerang, dan Politeknik Tangerang. Fasilitas pendidikan lainnya berupa sekolah dibawah binaan Depag antara lain Madrasah

Ibtidaiyah (MI), Madrasah Tsanawiyah (MTs), dan Madrasah Aliyah (MA). Secara detail Jumlah MI sebanyak 99, MTs sebanyak 45 dan MA sebanyak 19.

Upaya pemerintah kota Tangerang memperbaiki fasilitas pendidikan cukup bagus. Hal tersebut dibuktikan dengan tindakan nyata dalam membangun gedung sekolah. Pemerintah Kota Tangerang membangun 220 sekolah yang dimulai pada Juni 2005 dan dilaksanakan secara serentak di seluruh lokasi. Pelaksanaan pembangunannya sendiri dilaksanakan kontraktor yang secara administrasi memenuhi syarat dan memiliki modal yang cukup, terdiri dari kontraktor kelas kecil sebanyak 51 kontraktor, kelas menengah 28 kontraktor, dan kelas berat 4 kontraktor.

Pembangunan sekolah inipun, pada akhirnya mampu menyerap tenaga kerja yang cukup besar, yaitu lebih kurang 5.500 orang. Diharapkan dengan selesainya pembangunan gedung sekolah yang baru, saat ini sebanyak 254.620 siswa dapat belajar lebih baik karena kondisi sekolah yang nyaman dan aman, tidak was-was dan orang tua murid terbebas dari biaya iuran pembangunan yang cukup besar. Penerimaan siswa baru mulai tahun 2005 hingga seterusnya, sudah tidak lagi dibayangi pengenaan iuran pembangunan sekolah.

F. Profil Dinas Pendidikan Kota Tangerang

Susunan Organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang terdiri dari

- a. Kepala Dinas
- b. Bagian Tata Usaha, terdiri dari Sub Bagian Umum, Sub Bagian Kepegawaian, dan Sub Bagian Keuangan
- c. Sub Dinas Pembelajaran Siswa dan Kurikulum terdiri dari Seksi Pra Sekolah, Seksi Sekolah Dasar / Madrasah Ibtidaiyah, Seksi Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama/Madrasah Tsanawiyah, Seksi Pendidikan Menengah / Kejuruan / Madrasah Aliyah
- d. Sub Dinas Pemberdayaan Sekolah dan Ketenagaan yang terdiri dari Seksi Pra Sekolah, Seksi Sekolah Dasar / Madrasah Ibtidaiyah, Seksi Sekolah

- Lanjutan Tingkat Pertama / Madrasah Tsawnawiyah, Seksi Pendidikan Menengah / Kejuruan / Madrasah Aliyah
- e. Sub Dinas Prasarana, Sarana, Dan Bantuan yang membawahi Seksi Pra Sekolah, Seksi Sekolah Dasar / Madrasah Ibtidaiyah, Seksi Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama / Madrasah Tsawnawiyah, Seksi Pendidikan Menengah/Kejuruan/Madrasah Aliyah
 - f. Sub Dinas Pendidikan Luar Sekolah dan Kebudayaan yang membawahi Seksi Bina Kursus dan Keterampilan, Seksi Kebudayaan, kelompok Jabatan Fungsional
 - g. Cabang Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
 - h. Kelompok Jabatan Fungsional

Berdasar susunan organisasi di atas, selanjutnya dapat diketahui rincian unit kerja yang bertanggung jawab secara langsung terhadap pelayanan publik di bidang pendidikan. Unit kerja di bawah naungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang diantaranya :

Subdinas Pembelajaran Siswa dan Kurikulum

1. Penyelenggaraan kegiatan pengawasan, pembinaan, dan pengendalian terhadap proses belajar mengajar dan kurikulum pada lembaga pendidikan pra sekolah, sekolah dasar/madrasah, sekolah lanjutan/tsanawiyah, sekolah menengah umum/kejuruan, dan madrasah aliyah.
2. Menetapkan pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan kegiatan pemantauan dan pengawasan mengenai kalender pendidikan, jumlah jam belajar efektif, penerapan standar kompetensi siswa, penetapan materi pelajaran kurikulum local, pembinaan proses belajar mengajar, proses penerimaan siswa baru, perpindahan dan sertifikasi EBTA, pengkajian dan pengembangan atas bahan-bahan EBTA, kompilasi dan analisis dokumentasi dan informasi yang berkenaan dengan proses belajar mengajar dan kurikulum pada Taman Kanak Kanak.
3. Menetapkan pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan kegiatan pemantauan dan pengawasan mengenai kalender pendidikan, jumlah jam

belajar efektif, penerapan standar kompetensi siswa, penetapan materi pelajaran kurikulum local, pembinaan proses belajar mengajar, proses penerimaan siswa baru, perpindahan dan sertifikasi EBTA, pengkajian dan pengembangan atas bahan-bahan EBTA, kompilasi dan analisis dokumentasi dan informasi yang berkenaan dengan proses belajar mengajar dan kurikulum pada Sekolah Dasar / Madrasah Tsanawiyah

4. Menetapkan pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan kegiatan pemantauan dan pengawasan mengenai kalender pendidikan, jumlah jam belajar efektif, penerapan standar kompetensi siswa, penetapan materi pelajaran kurikulum local, pembinaan proses belajar mengajar, proses penerimaan siswa baru, perpindahan dan sertifikasi EBTA, pengkajian dan pengembangan atas bahan-bahan EBTA, kompilasi dan analisis dokumentasi dan informasi yang berkenaan dengan proses belajar mengajar dan kurikulum pada Sekolah Lanjutan Pertama / Madrasah Tsanawiyah
5. Menetapkan pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan kegiatan pemantauan dan pengawasan mengenai kalender pendidikan, jumlah jam belajar efektif, penerapan standar kompetensi siswa, penetapan materi pelajaran kurikulum local, pembinaan proses belajar mengajar, proses penerimaan siswa baru, perpindahan dan sertifikasi EBTA, pengkajian dan pengembangan atas bahan-bahan EBTA, kompilasi dan analisis dokumentasi dan informasi yang berkenaan dengan proses belajar mengajar dan kurikulum pada Sekolah Menengah Umum, Kejuruan Madrasah Aliyah.

BAB IV ANALISIS DATA

Untuk mendapatkan analisis data yang baik dan mengarah pada pertanyaan penelitian atau rumusan permasalahan, maka dalam penelitian ini analisis data dibagi menjadi beberapa bagian. Pembabagan dalam analisis data ini meliputi cakupan pelayanan publik bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang, factor-faktor yang membentuk model pelayanan publik, serta model pelayanan publik yang tepat untuk dilaksanakan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang di masa mendatang.

Sebelum dilakukan analisis terhadap data tentang pelayanan publik, berikut disajikan hasil uji validitas dan reliabilitas data. Kedua uji ini dimaksudkan untuk melihat seberapa valid item pertanyaan yang mencerminkan variable penelitian. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui keterandalan instrumen pengumpul data. Hasil uji validitas dan reliabilitas terangkum dalam table berikut :

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Keterangan	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	<i>R. Hasil</i>	<i>R. Tabel</i>	<i>Tafsir</i>	<i>Cronbach α</i>	<i>Tafsir</i>
Menetapkan prosedur	0.74	0,361	Valid	0,772	Andal
Menetapkan kurikulum	0.86	0,361	Valid	0,866	Andal
Menetapkan seragam	0.67	0,361	Valid	0,852	Andal
Menetapkan buku ajar	0.87	0,361	Valid	0,785	Andal
Criteria siswa	0.76	0,361	Valid	0,812	Andal
Biaya pendidikan	0.78	0,361	Valid	0,786	Andal
Criteria guru	0.70	0,361	Valid	0,772	Andal
Sediakan bangunan	0.73	0,361	Valid	0,866	Andal
Memelihara bangunan	0.67	0,361	Valid	0,825	Andal
Menyediakan fasilitas blj	0.63	0,361	Valid	0,785	Andal
Memelihara fasilitas blj	0.77	0,361	Valid	0,812	Andal
Swasta membuat kurikulum	0.72	0,361	Valid	0,765	Andal
Perijinan	0.59	0,361	Valid	0,840	Andal
Monitoring sekolah	0.70	0,361	Valid	0,717	Andal
Penempatan guru PNS	0.70	0,361	Valid	0,865	Andal

akreditasi	0.76	0,361	Valid	0.812	Andal
Pengawasan pusat	0.80	0,361	Valid	0.825	Andal
Pengawasan LSM	0.78	0,361	Valid	0.785	Andal
Pengawasan DPRD	0.89	0,361	Valid	0.812	Andal
Pemberian beasiswa	0.77	0,361	Valid	0.786	Andal
Pemberian insentif	0.73	0,361	Valid	0.840	Andal
Mengatur ujian	0.65	0,361	Valid	0.737	Andal
Mengatur PMB	0.87	0,361	Valid	0.865	Andal
Membina sekolah swasta	0.65	0,361	Valid	0.786	Andal
Criteria kelayakan sekolah	0.92	0,361	Valid	0.840	Andal
Rayonisasi	0.73	0,361	Valid	0.773	Andal
Larangan menjual buku ajar	0.76	0,361	Valid	0.865	Andal
Data base sekolah	0.66	0,361	Valid	0.764	Andal
Penetapan standar pelayanan	0.68	0,361	Valid	0.876	Andal
Membangun sarana swasta	0.87	0,361	Valid	0.727	Andal

Sumber : Hasil Analisis Data yang Diolah, 2008

Dari hasil analisis diatas terlihat bahwa konstruk untuk setiap variabel pelayanan publik adalah valid, hal ini terlihat dari nilai $r_{hasil} > r_{tabel}$. Adapun nilai r_{tabel} didapat dari $N - 2 = 20$ dengan tingkat signifikansi 5 % maka didapat nilai r_{tabel} adalah 0,361. Untuk uji reliabilitas terlihat bahwa konstruk dari setiap variabel pelayanan publik adalah andal, terlihat dari nilai $cronchbach\ alpha > 0,6$. Berdasar nilai tersebut, instrumen untuk pelayanan publik dinyatakan valid dan andal.

A. Cakupan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan

Cakupan pelayanan publik bidang pendidikan yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang meliputi 3 (tiga) hal. Ketiga hal tersebut yaitu penyediaan secara langsung pelayanan bidang pendidikan, penetapan dan implementasi kebijakan bidang pendidikan, serta pemberian bantuan kepada publik dalam rangka mengembangkan pendidikan. Uraian ketiga cakupan pelayanan publik bidang pendidikan tersebut selanjutnya dijabarkan berdasar data yang berhasil dikumpulkan dari responden.

Gambaran mengenai pelayanan publik bidang pendidikan di kota Tangerang akan dijelaskan melalui analisis tabel tunggal berdasar data yang dikumpulkan dari responden. Data diperoleh dengan cara menyebar kuesioner kepada tiap-tiap kepala kantor cabang Dinas Pendidikan dan Kebudayaan di Kota Tangerang. Selain itu, analisis data juga dilengkapi dengan berbagai jawaban yang berhasil dihimpun melalui wawancara dengan pejabat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang. Adapun gambaran tentang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang sebagai berikut :

A.1. Pelayanan Langsung dari Dinas

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang sebagai salah satu unit kerja pemerintah yang menjalankan fungsi pelayanan di bidang pendidikan dan kebudayaan memberikan pelayanan bidang pendidikan secara langsung kepada masyarakat. Berdasar data yang berhasil dihimpun, cakupan pelayanan publik yang langsung disediakan oleh dinas diantaranya pembangunan gedung sekolah, pemeliharaan gedung sekolah, penyediaan sarana dan prasarana belajar, *data base* sekolah, perijinan, dan pemberian akreditasi. Selanjutnya uraian tentang pelayanan langsung tersebut digambarkan melalui table-tabel berikut ini.

Table IV.2. Keterlibatan Pemerintah dalam Penyediaan Bangunan Sekolah (%)

	Menyediakan bangunan sekolah				Total
	tidak pernah	jarang	cukup	Sangat terlibat	
Pemerintah	0	0	6	2	8
	.0	.0	75	25	100
DPRD	0	0	2	3	5
	.0	.0	40	60	100
Yayasan	0	1	8	6	15
	.0	6.7	53.3	40	100
LSM	0	0	1	2	3
	.0	.0	33.3	66.7	100
Total	0	1	17	11	31
	.0	3.2	54.8	42	100

Sumber : Kuesioner 2008

Berdasar data di atas dapat digambarkan bahwa pemerintah terlibat secara langsung dalam penyediaan bangunan-bangunan sekolah negeri. Mayoritas responden baik yang berasal dari dinas pendidikan, legislatif, yayasan, maupun LSM memberikan pengakuan tersebut. Pemerintah menyediakan anggaran belanja daerah untuk membangun gedung dan sarana-prasarana sekolah. Berkait dengan kebijakan penetapan gedung dan prasarana pendidikan, pemerintah kota Tangerang membuat keseragaman gedung sekolah. Tahun 2007, pemerintah kota Tangerang berhasil membangun 220 gedung sekolah. Pembangunan gedung sekolah yang tersebar secara merata di wilayah Dinas Pendidikan Kota Tangerang ini dimulai sejak tahun 2005. Sebuah prestasi yang fenomenal dan monumental telah diukir oleh wali kota Tangerang sebagai bentuk kepedulian yang besar terhadap dunia pendidikan.

Sementara itu, penyediaan gedung bagi sekolah swasta berada di luar kebijakan pemerintah. Pemerintah dalam hal ini dinas pendidikan tidak dapat melakukan intervensi dalam hal penyediaan gedung sekolah. Berkait dengan hal tersebut, kondisi bangunan sekolah swasta sangat beragam bergantung kepada kemampuan finansial yayasan pendidikan yang memayungi sekolah-sekolah swasta tersebut. Yayasan pendidikan yang memiliki dukungan finansial yang sangat kuat tentu saja mampu membangun dan menyediakan sarana dan prasara belajar yang sangat memadai. Sebaliknya, yayasan pendidikan yang kurang memiliki kemampuan finansial menyediakan bangunan sekolah dan sarana belajar semampunya.

Table IV.3. Keterlibatan Pemerintah dalam Pemeliharaan Bangunan Sekolah (%)

	peelihara bangunan			Total
	cukup	terlibat	sangat terlibat	
Lembag a	0	6	2	8
pemerinta h	.0	75.0	25.0	100.0
DPRD	0	2	3	5
Yayasan	.0	40.0	60	100.0
LSM	0	8	7	15
	.0	53.3	46.7	100.0
	0	3	0	3
	.0	100.0	.0	100.0
Total	0	19	12	31
	.0	61.3	38.7	100.0

Sumber : kuesioner 2008

Berdasar data di atas dapat digambarkan bahwa pemeliharaan bangunan sekolah negeri dilakukan oleh pemerintah. Pemerintah menyediakan anggaran belanja daerah untuk membangun gedung, pemeliharaan, dan sarana-prasarana sekolah. Berkait dengan kebijakan pemeliharaan gedung dan prasarana pendidikan, pemerintah kota Tangerang menyediakan anggaran dalam APBD untuk melakukan pemeliharaan gedung-gedung sekolah.

Mayoritas responden yang berasal dari berbagai kalangan cenderung memberikan jawaban bahwa pemerintah terlibat dalam pemeliharaan bangunan sekolah. Jawaban responden mengelompok pada kategori terlibat dan sangat terlibat. Keterlibatan pemerintah dalam pemeliharaan bangunan sekolah merupakan bagian dari fungsi institusi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

Sementara itu, pemeliharaan gedung bagi sekolah swasta berada di luar kebijakan pemerintah. Pemerintah dalam hal ini dinas pendidikan tidak dapat melakukan intervensi dalam hal penyediaan gedung sekolah dan pemeliharannya. Berkait dengan hal tersebut, kondisi bangunan sekolah swasta sangat beragam

bergantung kepada kemampuan finansial yayasan pendidikan yang memayungi sekolah-sekolah swasta tersebut.

Yayasan pendidikan yang memiliki dukungan finansial yang sangat kuat tentu saja mampu membangun, menyediakan sarana dan prasara belajar yang sangat memadai serta upaya pemeliharannya. Sebaliknya, yayasan pendidikan yang kurang memiliki kemampuan finansial menyediakan bangunan sekolah dan sarana belajar semampunya termasuk dalam hal pemeliharannya.

Table IV.4. Keterlibatan Pemerintah dalam Penyediaan Sarana Prasarana Belajar (%)

	fasilitas belajar				Total
	jaran g	cuku p	serin g	sangat sering	
Lembag a	0	2	6	0	8
Pemerinta h	.0	25.0	75.0	.0	100.0
DPRD	0	2	2	1	5
Yayasan	.0	40.0	40.0	20.0	100.0
LSM	0	1	12	2	15
	.0	6.7	80.0	13.4	100.0
Total	0	2	1	0	3
	.0	66.7	33.3	.0	100.0
	.0	7	21	3	31
	.0	22.6	67.7	7.7	100.0

Sumber : kuesioner 2008

Berdasar data di atas dapat digambarkan bahwa penetapan sarana dan prasarana belajar sekolah negeri dilakukan oleh pemerintah. Pemerintah menyediakan anggaran belanja daerah untuk membangun gedung dan sarana-prasarana sekolah. Berkait dengan kebijakan penetapan gedung dan prasarana pendidikan, pemerintah kota Tangerang membuat keseragaman gedung sekolah.

Sementara itu, penyediaan gedung bagi sekolah swasta berada di luar kebijakan pemerintah. Pemerintah dalam hal ini dinas pendidikan tidak dapat melakukan intervensi dalam hal penyediaan gedung sekolah. Berkait dengan hal

tersebut, kondisi sarana dan prasarana belajar sekolah swasta sangat beragam bergantung kepada kemampuan finansial yayasan pendidikan yang memayungi sekolah-sekolah swasta tersebut.

Yayasan pendidikan yang memiliki dukungan finansial yang sangat kuat tentu saja mampu membangun dan menyediakan sarana dan prasara belajar yang sangat memadai. Sebaliknya, yayasan pendidikan yang kurang memiliki kemampuan finansial menyediakan bangunan sekolah dan sarana belajar semampunya.

Tabel IV.5. Keterlibatan Pemerintah Dalam Pembuatan Kurikulum (%)

	Pembuatan kurikulum				Total
	Tidak terlibat	cukup	terlibat	sangat terlibat	
Lembaga Pemerintah	0	1	4	3	8
DPRD	0	0	4	1	5
Yayasan	1	7	6	1	15
LSM	0	0	1	2	3
Total	1	8	15	7	31
	3.2	25.8	48.4	22.6	100.0

Sumber : kuesioner 2008

Secara umum pemerintah menetapkan kurikulum nasional yang berlaku pada semua lembaga pendidikan dan tergantung pada level pendidikan apa. Kurikulum nasional dirancang untuk menciptakan keseragaman kompetensi siswa sehingga mengurangi kesenjangan mutu pendidikan antar kondisi masyarakat yang sangat bervariasi.

Berdasar data di atas dapat digambarkan bahwa mayoritas responden mengakui bahwa pembuatan kurikulum dilakukan oleh pemerintah. Pemerintah

memiliki program kerja yang rutin dalam pembuatan kurikulum. Pembuatan kurikulum pendidikan dilakukan oleh pemerintah. Dalam proses penyusunannya, pihak swasta juga dilibatkan dalam rangka mengakomodasi tuntutan-tuntutan dunia kerja yang perlu dimuat dalam kurikulum pendidikan.

Di era otonomi daerah, pemerintah memberi kewenangan kepada daerah untuk menggali potensi daerah yang selanjutnya dimasukkan ke dalam kurikulum pendidikan. Potensi daerah tersebut selanjutnya akan menjadi bagian dari kegiatan belajar mengajar di wilayah masing-masing. Tujuan yang ingin dicapai dengan adanya muatan local tersebut untuk menjadi ciri khas tiap daerah sehingga potensi yang ada dapat dipelihara dan terus dikembangkan melalui lembaga pendidikan.

Berkait dengan penetapan kurikulum di atas, dalam implementasinya kadang menemui kendala. Kendala yang dimaksud berkenaan dengan sejumlah sekolah swasta berkurikulum internasional yang secara kebetulan berada di wilayah Kota Tangerang. Seperti yang dituturkan seorang pejabat pada Dinas Pendidikan, bahwa lembaga pendidikan tersebut kadang kurang bersedia menjalankan kurikulum local yang telah ditetapkan.

Tabel IV.6. Keterlibatan Pemerintah dalam Penetapan Ijin Operasional (%)

	Ijin Operasional			Total
	cukup	terlibat	sangat terlibat	
Pemerintah	0	5	3	8
DPRD	0	62.5	37.5	100.0
Yayasan	0	60.0	40.0	100.0
LSM	5	8	2	15
	33.3	53.3	13.3	100.0
Total	0	2	1	3
	0	66.7	33.3	100.0
	5	18	8	31
	16.1	58.1	25.8	100.0

Sumber : kuesioner, 2008

Berdasar data di atas dapat digambarkan bahwa penetapan ijin operasional tetap dilakukan oleh pemerintah. Data yang diberikan oleh responden dapat dikatakan mayoritas menginformasikan bahwa penetapan ijin masih dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi aktivitas institusi pendidikan. Ijin operasional selalu dievaluasi setiap 4 tahun sekali oleh Dinas Pendidikan Kota Tangerang.

Hal di atas sesuai dengan pernyataan tersebut pernah disampaikan pula oleh Kepala Subdinas Umum, bahwa dinas melakukan fungsi pengendalian terhadap perijinan kegiatan operasional sekolah. Evaluasi terhadap ijin operasional dilakukan secara periodic. Mekanisme pengajuan peninjauan ijin operasional pada langkah awal dapat dimulai dari sikap pro aktif sekolah dengan cara mengikuti jadwal waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, informasi awal tentang peninjauan ijin operasional dapat juga berasal dari dinas pendidikan.

Tabel IV.7. Keterlibatan Pemerintah dalam menjalankan Fungsi Monitoring (%)

	pantau_sekolah_swast a			Total
	jarang	cukup	sering	
Lembag a	0	2	6	8
pemerinta h	.0	25.0	75.0	100.0
DPRD	0	2	3	5
	.0	40.0	60.0	100.0
Yayasan	3	3	9	15
	20.0	20.0	60.0	100.0
LSM	0	2	1	3
	.0	66.7	33.3	100.0
Total	3	9	19	31
	9.7	29.0	61.3	100.0

Sumber : kuesioner, 2008

Berdasar data di atas dapat digambarkan bahwa Dinas Pendidikan dan kebudayaan menjalankan fungsi *monitoring* terhadap aktivitas pembelajaran. Data responden menunjukkan bahwa sebagian besar menyatakan fungsi *monitoring*

sering dilaksanakan. Objek monitoring mencakup pada proses pembelajaran dan hasil pembelajaran. Mekanisme *monitoring* umumnya dilaksanakan melalui system pelaporan yang dibuat oleh instansi sekolah. Selain itu, pemerintah dalam hal ini Dinas Pendidikan secara rutin melakukan kunjungan dalam rangka monitoring ke sekolah-sekolah. Berkait dengan monitoring ini, pemerintah melakukan tindak lanjut dari laporan yang diberikan oleh masyarakat.

Selain menerima laporan, dinas pendidikan juga melakukan inspeksi ke sekolah-sekolah. Bahkan inspeksi dilakukan oleh wali kota dan jajarannya dalam bentuk kunjungan kerja. Perlu diinformasikan di sini, bahwa wali kota sangat pro aktif terhadap pembangunan pendidikan. Dalam keterbatasan waktu kunjungan dan pertimbangan lainnya, informasi-informasi yang terkait dengan proses belajar mengajar disampaikan masyarakat kepada Walikota. Walikota selanjutnya meneruskan informasi tersebut kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Tabel IV.8. Keterlibatan Pemerintah dalam Penempatan Guru (%)

	Penempatan Guru Bantu		Total
	terlibat	Sangat terlibat	
Lembaga pemerintah	7	1	8
	87.5	12.5	100.0
DPRD	5	0	5
	100.0	.0	100.0
Yayasan	11	4	15
	73.3	26.7	100.0
LSM	3	0	3
	100.0	.0	100.0
Total	26	5	31
	83.9	16.1	100.0

Sumber : kuesioner, 2008

Salah satu upaya untuk menjaga kualitas pendidikan baik segi proses maupun hasilnya, pemerintah menempatkan guru berstatus negeri pada sekolah-

sekolah swasta. Data di atas menunjukkan, bahwa mayoritas responden memberikan jawaban bahwa pemerintah menyediakan guru bantu di sekolah-sekolah. Menurut informasi yang dikumpulkan, memang tidak semua sekolah mendapat jatah guru bantu tersebut.

Guru berstatus pegawai negeri sipil (pns) yang diperbantukan di sekolah swasta dapat menjadi corong bagi pemerintah dalam rangka mensosialisasikan program-program pemerintah dalam bidang pendidikan kepada sekolah swasta. Di sisi lain, sekolah swasta memfungsikan guru bantu tersebut dalam meneruskan aspirasi sekolah swasta misalnya berkait dengan kurikulum, ujian, dan sebagainya.

Distribusi guru bantu tersebut memang kurang merata. Biasanya guru bantu ditempatkan pada sekolah-sekolah yang berkategori kurang bagus. Pada sekolah-sekolah yang berkategori bagus, penempatan guru pns bersifat opsional saja.

Berdasar wawancara dengan salah satu pejabat dinas pendidikan kota Tangerang, status guru bantu berjumlah cukup banyak dan menyebar di sekolah-sekolah swasta. Peningkatan jumlah guru bantu tersebut sebagai salah satu wujud nyata komitmen pemerintah kota Tangerang dalam rangka memberikan peningkatan kesejahteraan dan optimalisasi kinerja guru.

Guru sekolah swasta yang berhasil lulus seleksi menjadi guru bantu mendapatkan insentif khusus dari pemerintah kota. Guru bantu ini juga mendapatkan prioritas pengangkatan sebagai PNS dengan mempertimbangkan senioritas dan pengalaman kerja sebagai pendidik. Penempatan Guru bantu yang telah diangkat menjadi PNS pun sebagian juga masih berada pada sekolah guru yang bersangkutan.

Tabel IV.9. Keterlibatan Pemerintah dalam memberikan Akreditasi (%)

		Penetapan akreditasi Sekolah				Total
		Tidak pernah	cukup	Terlibat	sangat terlibat	
Lembaga	Pemerintah	0	0	5	3	8
		.0	.0	62.5	37.5	100.0
	DPRD	0	0	5	0	5
		.0	.0	100.0	.0	100.0
Yayasan		0	12	1	2	15
		.0	80.0	6.7	13.3	100.0
LSM		0	0	3	0	3
		.0	.0	100.0	.0	100.0
Total		0	12	14	5	31
		.0	38.7	45.2	15.1	100.0

Sumber : kuesioner, 2008

Akreditasi merupakan status lembaga pendidikan berdasarkan kualifikasi tertentu yang diberikan oleh pemerintah. Akreditasi bagi lembaga pendidikan telah menjadi suatu symbol yang harus ada. Berkait dengan akreditasi tersebut, pemerintah dalam hal ini dinas pendidikan menjadi lembaga yang memiliki kewenangan dalam pemberian status akreditasi.

Berdasar data di atas terlihat bahwa mayoritas responden sepakat, bahwa pemerintah memberikan akreditasi. Akreditasi dimaksudkan untuk melihat kondisi internal institusi pendidikan baik dari aspek *software* dan *hardware*, memenuhi criteria standar yang telah ditetapkan pemerintah atau belum. Penilaian akreditasi terhadap sekolah dilakukan secara *periodic*. Akreditasi yang dimiliki oleh sekolah pun memiliki masa berlaku dan dapat dilakukan penitaaian kembali setelah masa berlaku akreditasi tersebut selesai.

Penilaian akreditasi sekolah dilakukan oleh tim akreditasi yang memiliki kompetensi dan kualifikasi tertentu. Penilai akreditasi sekolah dapat melibatkan swasta dan dunia industri. Dengan demikian, akreditasi yang diperoleh suatu

sekolah merupakan suatu bentuk pengakuan dari berbagai pemangku kepentingan yang berkaitan dengan fungsi suatu sekolah bagi masyarakat.

Kriteria minimal standar pelayanan dalam bidang pendidikan telah diamanatkan dalam UU sistem pendidikan nasional. Dengan demikian, bagi sekolah yang mendapatkan akreditasi tertinggi diharapkan menunjukkan kualitas yang sebenarnya dalam hal proses belajar mengajar dan sebagainya.

Tabel IV.10. Keterlibatan Pemerintah dalam menyediakan Database Sekolah (%)

	database sekolah			Total
	cukup	menyediakan	Sangat terlibat	
Lembaga pemerintah	0	6	2	8
	.0	75.0	25.0	100.0
DPRD	1	3	1	5
	20.0	60.0	20.0	100.0
Yayasan	7	8	0	15
	46.7	53.3	.0	100.0
LSM	0	3	0	3
	.0	100.0	.0	100.0
Total	8	20	3	31
	25.8	64.5	9.7	100.0

Sumber : kuesioner, 2008

Dinas pendidikan Kota Tangerang memberikan pelayanan mengenai *data base* sekolah berstatus negeri. *Data base* sekolah saat ini sangat bermanfaat bagi publik untuk mendaftar dan memilih sekolah.

Berdasar data di atas, responden mayoritas menyepakati bahwa pemerintah menyediakan *data base* sekolah. *Data base* sekolah yang disajikan masih sebatas pada sekolah yang berstatus negeri. Dalam perkembangan nanti, wacana semua sekolah akan disediakan *data basenya*, sehingga ke depan pemilihan sekolah baik berstatus negeri maupun swasta dapat dilakukan melalui cara yang sama.

Sejak tahun 2007, penerimaan murid baru dilakukan secara *online*. Calon siswa mendaftar sekolah secara *online* serta dapat menentukan pilihan sekolah yang tersedia. Penerimaan murid baru secara online baru dilaksanakan pada sekolah berstatus negeri. Perlu diinformasikan bahwa status sekolah negeri tetap menjadi pilihan bagi calon siswa. Dengan demikian, data base sekolah negeri ini memberi kemudahan kepada publik untuk mendapatkan informasi tentang data sekolah yang tertentu.

A.2. Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Pendidikan Kota Tangerang

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang sebagai salah satu unit kerja pemerintah yang menjalankan fungsi pelayanan di bidang pendidikan dan kebudayaan memberikan pelayanan bidang pendidikan secara tidak langsung kepada masyarakat. Beberapa kebijakan yang dikeluarkan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang tersebut diantaranya prosedur pendirian sekolah, penetapan kurikulum sekolah, penetapan seragam sekolah, penetapan buku ajar, criteria calon peserta didik, biaya pendidikan, dan criteria guru. Selanjutnya uraian tentang pelayanan publik dalam bentuk kebijakan tersebut digambarkan melalui tabel-tabel berikut ini.

Tabel IV.11. Keterlibatan Pemerintah dalam Penetapan Prosedur Pendirian Sekolah (%)

	tetapkan prosedur		Total
	Cukup besar	Sangat besar	
pemerintah	1	7	8
	12.5	87.5	100.0
DPRD	1	4	5
	20.0	80.0	100.0
Yayasan	6	9	15
	40.0	60.0	100.0
LSM	0	3	3
	.0	100.0	100.0
Total	8	23	31
	25.8	74.2	100.0

Sumber : diolah dari kuesioner, 2008

Berdasar table di atas dapat dijelaskan bahwa mayoritas responden memberikan informasi tentang penetapan prosedur pendirian sekolah oleh pemerintah dalam hal ini Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Penetapan prosedur pendirian sekolah tersebut bertujuan memberikan standar minimal yang harus dipenuhi oleh swasta khususnya dalam mendirikan lembaga pendidikan formal. Selain itu, penetapan prosedur pendirian lembaga pendidikan formal ini juga dalam rangka membatasi sebaran lokasi sekolah khususnya di wilayah kota Tangerang yang telah memiliki jumlah lembaga pendidikan formal yang cukup. Berkait dengan penetapan prosedur tersebut, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang telah menetapkan prosedur pendirian lembaga pendidikan formal yang diberlakukan kepada pihak-pihak yang akan mendirikan sekolah dari berbagai tingkatan di wilayah Kota Tangerang.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang berkomitmen menjaga mutu pendidikan melalui penetapan kurikulum. Kurikulum pendidikan yang berlaku di Kota Tangerang memiliki muatan local dan nasional. Muatan kurikulum tersebut tetap mengacu kepada kurikulum nasional. Berkait dengan penetapan kurikulum pendidikan di kota Tangerang, tabel berikut menunjukkan jawaban responden tentang penetapan kurikulum.

Tabel IV.12. Keterlibatan Pemerintah dalam Penetapan Kurikulum Pendidikan

	Pembuatan kurikulum				Total
	Tidak terlibat	cukup	terlibat	sangat terlibat	
Pemerintah	0 .0	1 12.5	4 50.0	3 37.5	8 100.0
DPRD	0 .0	0 .0	4 80.0	1 20.0	5 100.0
Yayasan	1 6.7	7 46.7	6 40.0	1 6.7	15 100.0
LSM	0 .0	0 .0	1 33.3	2 66.7	3 100.0
Total	1 3.2	8 25.8	15 48.4	7 22.6	31 100.0

Sumber : kuesioner, 2008

Berdasar data di atas dapat digambarkan bahwa penetapan kurikulum pendidikan di Kota Tangerang diatur oleh Dinas Pendidikan Kota Tangerang. Kurikulum mengacu kepada kurikulum nasional. Kurikulum pendidikan memiliki muatan lokal sebagai suatu bentuk konkrit otonomi di bidang pendidikan. Muatan lokal diisi materi pendidikan yang merupakan ciri khas kota Tangerang. Muatan lokal yang diberikan diantaranya pengajian, pelajaran bahasa sunda, kesenian daerah. Di lihat dari aspek pepepeelayanan pendidikan, penetapan kurikulum yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang merupakan bukti nyata bahwa Dinas mempunyai komitmen dalam rangka membentuk kualitas pendidikan yang standar pada tingkat apa pun. Kurikulum pendidikan tersebut diberlakukan bagi semua lembaga pendidikan formal yang ada di wilayah kota Tangerang.

Berkait dengan penetapan kurikulum di atas, dalam implementasinya kadang menemui kendala. Kendala yang dimaksud berkenaan dengan sejumlah sekolah swasta berkurikulum internasional yang secara kebetulan berada di wilayah Kota Tangerang. Seperti yang dituturkan seorang pejabat pada Dinas Pendidikan, bahwa lembaga pendidikan tersebut kadang kurang bersedia menjalankan kurikulum local yang telah ditetapkan. Meski demikian, lembaga tersebut tetap mengikuti kurikulum nasional khususnya yang berkaitan dengan ujian nasional. Dengan demikian, Dinas sebagai bagian dari Departemen Pendidikan Nasional tetap memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan ujian nasional yang diikuti oleh lembaga pendidikan formal yang berkurikulum nasional dan internasional.

Seragam siswa merupakan atribut yang menjadi cermin sebuah identitas. Melalui seragam sekolah terwujud rasa kebersamaan, rasa saling memiliki, serta jati diri sebagai bagian dari sebuah institusi. Berkait dengan seragam sekolah sebagai sebuah identitas Kota Tangerang, Dinas menetapkan seragam sekolah seperti yang dinyatakan oleh jawaban para pejabat dalam tabel berikut :

Tabel IV.13. Keterlibatan Pemerintah dalam Penetapan Seragam Sekolah (%)

	Tetapkan_seragam			Total
	Cukup	terlibat	sangat terlibat	
Pemerintah	3	5	0	8
	37.5	62.5	.0	100.0
DPRD	2	3	0	5
	40.0	60.0	.0	100.0
Yayasan	6	8	1	15
	40.0	53.3	6.7	100.0
LSM	0	3	0	3
	.0	100.0	.0	100.0
Total	11	19	1	31
	35.5	61.3	3.2	100.0

Sumber : kuesioner, 2008

Berdasar data di atas dapat digambarkan bahwa penetapan kurikulum penetapan seragam sekolah diatur oleh Dinas Pendidikan Kota Tangerang. Mayoritas responden dalam hal ini kepala kantor dinas pendidikan memberikan jawaban yang senada.

Seragam sekolah yang diberlakukan di wilayah kota Tangerang untuk tingkat SD berseragam merah dan putih, tingkat sekolah lanjutan pertama biru putih, dan tingkat lanjutan menengah abu-abu putih. Seragam untuk hari Jum'at semua tingkat pendidikan berupa baju muslim, siswa laki-laki mengenakan celana panjang. Sementara itu, seragam sekolah untuk hari Sabtu siswa mengenakan seragam Pramuka.

Seragam siswa pada hari Jum'at tersebut merupakan ciri khas seragam siswa di Kota Tangerang. Sesuai dengan visi kota yang ingin menjadikan warganya menjadi insan berakhlak mulia, maka Pemerintah Daerah memerintahkan jajarannya untuk melakukan kegiatan pengajian di setiap hari Jum'at. Tentu saja, kegiatan serupa juga berlaku bagi siswa di Kota Tangerang.

Meski secara umum seragam siswa tersebut di atas sudah dilaksanakan oleh mayoritas sekolah baik swasta maupun negeri, tetapi seragam ciri khas siswa di Kota Tangerang belum diikuti oleh sekolah berstandar internasional yang berada di wilayah Kota Tangerang. Berkait dengan kondisi tersebut, dinas tetap memberikan anjuran serupa para penyelenggara sekolah. Untuk seragam siswa resmi dari pemerintah, semua lembaga pendidikan formal telah melaksanakannya.

Buku merupakan salah satu sarana bagi siswa untuk mempermudah kegiatan belajar. Ketersediaan buku merupakan sesuatu yang penting bagi siswa. Berkait dengan ketersediaan buku yang secara minimal dapat membentuk pengetahuan yang standar bagi siswa, para pejabat dinas pendidikan memberikan jawaban yang cukup bervariasi. Berikut disajikan jawaban responden tentang penetapan buku ajar.

Table IV.14. Keterlibatan Pemerintah dalam Penetapan Buku Pelajaran (%)

	Tetapan buku ajar				Total
	jarang	cukup	sering	sangat sering	
pemerintah	0	5	3	0	8
DPRD	0	62.5	37.5	0	100.0
Yayasan	0	100.0	0	0	100.0
LSM	2	2	9	2	15
Total	13.3	13.3	60.0	13.3	100.0
	0	3	0	0	3
	0	100.0	0	0	100.0
Total	2	15	12	2	31
	6.5	48.4	38.7	6.5	100.0

sumber : kuesioner, 2008

Berdasar data di atas dapat digambarkan bahwa dinas pendidikan kota Tangerang tidak menetapkan jenis buku pelajaran yang akan digunakan oleh guru dalam kegiatan belajar mengajar. Namun diakui pula oleh sebagian responden,

bahwa dalam praktiknya, jajaran pendidik di sekolah menetapkan jenis buku pelajaran yang hanya berlaku bagi sekolah yang bersangkutan.

Berkait dengan penetapan buku pelajaran di atas, menurut seorang pejabat bagian kurikulum dinas pendidikan Kota Tangerang menyatakan bahwa Dinas secara eksplisit tidak menetapkan buku pelajaran tertentu dari penerbit tertentu, namun diharapkan bahwa buku pelajaran apapun yang akan digunakan dalam kegiatan belajar mengajar harus mengacu pada pengembangan potensi siswa peserta didik. Dengan demikian, sebenarnya dapat dikatakan bahwa Dinas Pendidikan hanya sebatas memberikan rambu-rambu tentang penggunaan buku pelajaran yang digunakan di tiap sekolah.

Tabel berikut mendeskripsikan tentang kriteria calon siswa yang boleh mengikuti pendidikan formal di wilayah kerja Dinas Pendidikan Kota Tangerang.

Tabel IV.15. Keterlibatan Pemerintah dalam Penetapan Kriteria Calon Siswa (%)

	kriteria_siswa		Total
	cukup	sering	
Lembaga pemerintah	6	2	8
	75.0	25.0	100.0
DPRD	0	5	5
	0	100.0	100.0
yayasan	8	7	15
	53.3	46.7	100.0
LSM	1	2	3
	33.3	66.7	100.0
Total	15	16	31
	48.4	51.6	100.0

Sumber: kuesioner, 2008

Berdasar data di atas dapat digambarkan bahwa pemerintah dalam hal ini Dinas Pendidikan menetapkan kriteria siswa. Kriteria yang diberikan berlaku secara umum kepada semua lembaga pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan

umum kepada peserta didik di berbagai tingkatan. Kriteria tersebut diantaranya sehat jasmani dan rohani, usia masih dalam batas toleransi, tidak sedang dalam tindak pidana, dan lainnya.

Berkait dengan criteria calon siswa di atas, dinas mengakui bahwa dalam pelaksanaannya sangat bervariasi bergantung kepada status lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan yang berstatus negeri dan berstatus swasta yang berkategori bagus dapat melakukan seleksi calon siswa dengan baik. Akan tetapi, bagi lembaga pendidikan yang sangat membutuhkan siswa dalam rangka menghidupkan kegiatan operasional sekolah, kurang memperhatikan criteria standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Bahkan, sebuah yayasan pendidikan di Karang Tengah memberi kesempatan kepada calon siswa untuk sekolah pada lembaga pendidikan tersebut tanpa harus diseleksi. Data yang berhasil dihimpun dari pengurus yayasan tersebut bahwa melarang atau membatasi anggota masyarakat untuk melanjutkan pendidikan merupakan sebuah pelanggaran etis kepada sang pencipta. Lembaga pendidikan harus mau dan mampu merubah kondisi calon siswa seperti apapun kondisi awal sebelum bersekolah agar menjadi lebih baik.

Berdasar uraian di atas selanjutnya dapat disimpulkan bahwa pemerintah daerah melalui Dinas Pendidikan menetapkan criteria calon siswa dengan tujuan untuk menjaga mutu pendidikan serta mempermudah dalam proses belajar mengajar. Namun demikian, penetapan criteria tersebut hanya sebatas menjadi bahan anjuran bagi lembaga pendidikan swasta, karena dalam kenyatannya, beberapa lembaga pendidikan swasta tidak melakukan seleksi secara ketat kepada calon siswanya. Istilah yang digunakan oleh lembaga pendidikan swasta yaitu seleksi alamiah bagi calon siswa.

Salah satu cara untuk mendapatkan calon siswa yang berkualitas dapat menggunakan nilai ujian nasional. Ujian Nasional merupakan salah satu pemetaan

mutu satuan pendidikan dan seleksi masuk jenjang pendidikan berikutnya. Berkait dengan hal tersebut, ujian nasional menjadi salah satu kebijakan dalam hal penetapan mutu pendidikan.

Standar kelulusan Ujian Nasional Tahun 2008 minimal 5.25 untuk 6 mata pelajaran. Naskah soal Ujian Nasional tahun 2008 disusun berdasarkan Standar Kompetensi Lulusan UN tahun 2008 oleh Pusat Penilaian Pendidikan Depdiknas, serta paket-paket soal UN yang ditelaah dan ditetapkan oleh Badan Standar Nasional Pendidikan. Dalam pelaksanaan UN diawasi menggunakan sistem silang murni antara sekolah yang dipantau oleh Tim Pemantau Independen

Tabel IV.16. Keterlibatan Pemerintah dalam Penetapan Biaya Pendidikan (%)

	Biaya pendidikan				Total
	jarang	cukup	terlibat	sangat terlibat	
pemerintah	0	5	3	0	8
	.0	62.5	37.5	.0	100.0
DPRD	0	5	0	0	5
	.0	100.0	.0	.0	100.0
Yayasan	2	5	7	1	15
	13.3	33.3	46.7	6.7	100.0
LSM	0	2	1	0	3
	.0	66.7	33.3	.0	100.0
Total	2	17	11	1	31
	6.5	54.8	35.5	3.2	100.0

Sumber : kuesioner, 2008

Berdasar data di atas dapat digambarkan bahwa penetapan biaya pendidikan bagi siswa di Kota Tangerang. Data di atas menggambarkan bahwa setengah dari responden menyatakan bahwa Dinas Pendidikan menetapkan biaya pendidikan dan sebagian lagi menyatakan jarang terlibat dalam penetapan biaya pendidikan. Berkait dengan hal tersebut setelah dikonfirmasi secara langsung dengan Bapak Sajum Budisantosa Kepala Bagian Umum pada Dinas Pendidikan Kota Tangerang, bahwa Dinas menetapkan biaya pendidikan bagi siswa sekolah

negeri. Biaya sekolah yang dibertakukan Dinas kepada semua sekolah negeri standar.

Lembaga pendidikan swasta memiliki otonomi dalam menetapkan besaran biaya pendidikan. Hal tersebut sangat wajar dan pemerintah tidak mampu memberikan standar yang baku dalam penetapan jumlah biaya. Hal tersebut disebabkan karena sekolah swasta melakukan investasi dalam berbagai bidang sehingga keberlanjutan operasional sekolah tersebut sangat dipengaruhi oleh biaya pendidikan yang dibayar oleh siswa peserta didiknya.

Dengan demikian, besaran biaya pendidikan pada lembaga pendidikan negeri dan swasta di wilayah kerja Dinas Pendidikan Kota Tangerang sangat berbeda. Besaran biaya pendidikan pada sekolah swasta memiliki variasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan variasi biaya pendidikan di sekolah negeri. Sebab di sekolah negeri dalam kenyataannya juga terdapat variasi dalam penetapan uang sekolah dengan memperhatikan eksistensi sekolah yang bersangkutan.

Semenjak pemerintah kota Tangerang bertekad memberikan pelayanan terbaik bagi pembangunan dan pengembangan pendidikan, penetapan biaya pendidikan pun semakin terjangkau oleh masyarakat. Pada tahun-tahun sebelumnya, para orang tua selalu kuatir dengan berbagai penetapan biaya yang dibebankan kepada siswa. Sejak tahun 2005, pemerintah Kota Tangerang membebaskan pembangunan fasilitas belajar dalam APBD sehingga para siswa tidak terbebani lagi dengan iuran sumbangan gedung.

Tabel selanjutnya menggambarkan penetapan criteria guru yang mengajar pada lembaga pendidikan formal di wilayah kerja Dinas Pendidikan Kota Tangerang.

Tabel IV.17. Keterlibaran Pemerintah dalam Penetapan Kriteria Guru (%)

	kriteria guru					Total
	tidak pernah	jarang	cukup	terlibat	sangat terlibat	
pemerintah	0	1	3	4	0	8
	.0	12.5	37.5	50.0	.0	100.0
DPRD	0	0	5	0	0	5
	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0
Yayasan	0	0	8	6	1	15
	.0	.0	53.3	40.0	6.7	100.0
LSM	1	0	2	0	0	3
	33.3	.0	66.7	.0	.0	100.0
Total	1	1	18	10	1	31
	3.2	3.2	58.1	32.3	3.2	100.0

Sumber : kuesioner, 2008

Berdasar data di atas, sebagian besar responden menyatakan bahwa Dinas Pendidikan menetapkan criteria standar bagi guru. Kriteria bagi seorang guru diantaranya berlatar belakang sarjana pendidikan, memiliki akta mengajar bagi guru yang berlatar belakang sarjana non kependidikan, sehat jasmani dan rohani, dan lainnya.

Penetapan guru berdasar criteria yang standar dapat dipenuhi oleh lembaga pendidikan berstatus negeri. Pada lembaga ini, pegawai direkrut dan diseleksi oleh pemerintah dengan menggunakan system seleksi yang standar. Dengan demikian, para guru sekolah negeri secara otomatis memiliki atau memenuhi criteria yang ditetapkan oleh pemerintah kota Tangerang.

Kondisi yang sangat berbeda terjadi pada lembaga pendidikan swasta. Lembaga pendidikan swasta yang bernaung di bawah yayasan tertentu sangat bervariasi dalam menetapkan calon guru di sekolah-sekolah yang dikelola yayasan

pendidikan. Yayasan pendidikan yang memiliki reputasi bagus menjalankan kebijakan yang senada dengan kebijakan pemerintah dalam penetapan criteria para pendidiknya. Berdasar data yang dihimpun saat wawancara dengan responden dari yayasan pendidikan di kota tangerang, yayasan pendidikan melakukan rekrutmen langsung dari perguruan tinggi kependidikan ternama di Yogyakarta (UNY dan Universitas Sanata Dharma).

Berdasar uraian di atas terlihat bahwa dalam rangka memberikan pelayanan pendidikan yang baik kepada masyarakat, pemerintah telah membuat penetapan berkaitan dengan para pendidik yang menjadi ujung tombak keberhasilan dalam bidang pendidikan. Dari aspek pemerintah, hal tersebut dapat dipenuhi, tetapi dari aspek swasta yang juga berpartisipasi dalam penyediaan pelayanan publik tersebut ternyata belum sepenuhnya mengikuti kebijakan pemerintah.

Implikasi yang muncul dari kondisi di atas dapat berupa kesenjangan mutu pendidikan. Mutu pendidikan dapat bervariasi bergantung kepada seberapa bagus guru-guru yang dimiliki sebuah lembaga pendidikan baik negeri maupun swasta. Ukuran keberhasilan tersebut salah satunya dapat dilihat dari tingkat keberhasilan siswa dalam mendapatkan nilai ujian akhir nasional. Pada konteks ini, sekolah-sekolah yang memiliki guru bagus dan dukungan sarana lain ikut serta menentukan prestasi yang diraih oleh para peserta didik.

A.3. Pelayanan Berbentuk Bantuan

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang sebagai salah satu unit kerja pemerintah yang menjalankan fungsi pelayanan di bidang pendidikan dan kebudayaan memberikan pelayanan bidang pendidikan secara langsung kepada masyarakat dan penyelenggara pendidikan dalam bentuk bantuan. Berdasar data yang berhasil dihimpun, cakupan pelayanan publik yang langsung disediakan oleh dinas diantaranya bantuan pendidikan, beasiswa, dan insentif kepada para guru. Selanjutnya uraian tentang bantuan pendidikan tersebut digambarkan melalui tabel-tabel berikut ini.

Table IV.18. Keterlibatan Pemerintah dalam Menyediakan Beasiswa (%)

Lembaga		beasiswa semua			Total
		jarang	cukup	sering	
Pemerintah		0	6	2	8
	DPRD	0	75.0	25.0	100.0
	Yayasan	0	2	3	5
	LSM	0	40.0	60.0	100.0
Total		1	11	3	15
		6.7	73.3	20.0	100.0
		0	3	0	3
	0	100.0	0	100.0	
	1	22	8	31	
	3.2	71.0	25.8	100.0	

Sumber : kuesioner, 2008

Pendidikan gratis pernah menjadi wacana dalam ranah pendidikan Indonesia. Visi tentang pendidikan gratis memang mudah dinyatakan namun banyak hal yang menjadi pertimbangan jika akan dilaksanakan. Berkait dengan pendidikan gratis, pemerintah kota Tangerang belum mampu melaksanakannya.

Pemerintah kota Tangerang melalui dinas pendidikan menyediakan bantuan biaya pendidikan dalam bentuk beasiswa. Beasiswa diberikan kepada para siswa kurang mampu secara ekonomi. Beasiswa tersebut diberikan kepada semua murid dari berbagai tingkatan pendidikan dan berasal dari sekolah berstatus apapun. Dalam konteks ini perlu diakui, wujud nyata kepedulian pemerintah kota Tangerang dalam bidang pendidikan.

Menurut data yang dihimpun Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tercatat sekitar 5000 anak usia sekolah yang tidak dapat melanjutkan sekolah dengan sejumlah alasan. Namun alasan yang lebih banyak terungkap adalah tidak kuatnya orang tua membiayai anak-anaknya untuk bersekolah. Pemerintah Kota dalam kurun waktu empat tahun kebelakang terus melakukan serangkaian langkah-langkah kebijakan diantaranya kebijakan subsidi silang terhadap anak yang orang tuanya kurang mampu secara ekonomi.

Sesungguhnya kebijakan itu cukup efektif dan masih berjalan hingga saat ini dan bahkan akan dilakukan penambahan alokasi dari APBD Kota Tangerang. Terlebih lagi dengan diterapkannya PERDA mengenai penyelenggaraan pendidikan oleh DPRD dimana salah satu pasalnya mengamanatkan agar anak-anak yang orang tuanya kurang mampu secara ekonomi tentunya aspek pembiayaan anak-anak tersebut menjadi tanggung jawab Pemerintah Kota Tangerang.

Kebijakan menggratiskan Anak Usia Sekolah tersebut masih belum mampu guna membiayai segenap peserta didik pada semua jenjang pendidikan. Kebijakan penggratiskan tersebut tentunya membutuhkan rumusan perencanaan yang konverhensif terutama menyangkut aspek pembiayaan sekolah. Lagi pula Undang-undang Nomor 20 Tahun 2004 tentang Sistem Pendidikan Nasional mensyaratkan adanya penyertaan masyarakat sebagai sumber pembiayaan alternatif dalam pembangunan pendidikan. Oleh karena itu penanganan terhadap anak-anak yang putus sekolah ini agar di tangani secara bersama.

Upaya alternatif dari Pemerintah Kota Tangerang guna mengatasi Anak-anak yang putus sekolah adalah melalui pelaksanaan paket program penyelenggaraan pendidikan luar sekolah. Dengan dibukanya paket program ini diharapkan dapat memberikan kanalisasi atau kesempatan seluas-luasnya terhadap anak-anak usia sekolah yang ingin melanjutkan sekolahnya.

Paket program tersebut dikenal dengan sebutan program KEJAR (Kelompok Belajar) paket A, B , dan C. Kemudian Pemerintah Kota Tangerang juga menyelenggarakan kursus-kursus ketrampilan yang diperuntukkan bagi anak-anak putus sekolah. Dengan dibukanya kursus ini diharapkan anak-anak yang putus sekolah tersebut dapat ditingkatkan kapasitasnya, sehingga diharapkan juga anak-anak ini kelak menjadi tenaga kerja yang produktif serta mandiri.

Berkait dengan wacana pendidikan gratis yang akhirnya pemerintah baru mampu menyediakan beasiswa memang pernah menjadi perbincangan serius di kalangan legislative kota Tangerang. Pada prinsipnya anggota dewan setuju mengenai pendidikan gratis, tetapi secara riil kondisi anggaran pendapatan daerah kota Tangerang belum mampu untuk melaksanakan pendidikan gratis tersebut. Pernyataan para anggota dewan tersebut muncul dalam pandangan fraksi-fraksi dalam menanggapi laporan pertanggungjawaban walikota Tangerang tahun 2006.

Tabel IV.19. Keterlibatan Pemerintah dalam Pemberian Insentif (%)

		insentif guru		Total
		cukup	sering	
Lembaga	pemerintah	3	5	8
		37.5	62.5	100.0
	DPRD	3	2	5
		60.0	40.0	100.0
yayasan		14	1	15
		93.3	6.7	100.0
LSM		3	0	3
		100.0	.0	100.0
Total		23	8	31
		74.2	25.8	100.0

Sumber : kuesioner, 2008

Dalam rangka meningkatkan motivasi kerja guru untuk mewujudkan pelayanan pendidikan yang baik bagi masyarakat di wilayah kota Tangerang, pemerintah memberikan kebijakan memberi insentif kepada semua guru yang bertugas di wilayah ini. Semua guru sekolah baik yang bernaung di bawah Departemen Agama maupun Departemen Pendidikan nasional mendapat insentif dari pemerintah kota. Besaran insentif Rp. 350.000 yang diterimakan perbulan. Secara teknis, pemberian insentif guru ini ditangani oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang. Menurut informan dari Dinas Pendidikan, pemberian insentif kepada guru ini akan selalu ditingkatkan nominalnya sehingga secara kualitatif kebijakan tersebut dapat membantu kesejahteraan para guru.

Data di atas menunjukkan bahwa responden menyatakan guru yang bertugas di wilayah kerjanya mendapatkan insentif dari pemerintah. Pemerintah memberikan insentif tersebut sebagai suatu penghargaan kepada para guru yang secara bersama-sama bertugas mewujudkan mutu pendidikan di Kota Tangerang.

Tabel IV.20. Keterlibatan Dalam Penyediaan Sarana Belajar Untuk Sekolah Swasta (%)

	bangun sarpras swasta				Total
	tidak pernah	jarang	cukup	sering	
Pemerintah	0	0	8	0	8
	.0	.0	100.0	.0	100.0
DPRD	0	0	2	3	5
	.0	.0	40.0	60.0	100.0
yayasan	4	8	3	0	15
	26.7	53.3	20.0	.0	100.0
LSM	0	1	2	0	3
	.0	33.3	66.7	.0	100.0
Total	4	9	15	3	31
	12.9	29.0	48.4	9.7	100.0

Sumber : kuesioner, 2008

Berdasar data di atas dapat digambarkan bahwa penetapan sarana dan prasarana belajar sekolah swasta sebenarnya juga dilakukan oleh pemerintah. Pemerintah menyediakan anggaran belanja daerah untuk memberikan bangun gedung dan sarana-prasarana sekolah swasta. Namun perlu diakui, bahwa bantuan pemeliharaan sarana dan prasarana belajar dari pemerintah sangat kecil.

Yayasan pendidikan yang memiliki dukungan finansial yang sangat kuat tentu saja mampu membangun dan menyediakan sarana dan prasara belajar yang sangat memadai. Sebaliknya, yayasan pendidikan yang kurang memiliki kemampuan finansial menyediakan bangunan sekolah dan sarana belajar semampunya.

A.4. Analisis Model Pelayanan Publik

Berdasarkan paparan tentang pelayanan publik di atas, selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan model pelayanan publik berdasar kriteria Steave Leach. Model pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan khususnya pelayanan bidang pendidikan mengarah pada model tradisional birokratik. Pemerintah masih sangat dominan dalam menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan publik bidang pendidikan.

Ciri-ciri model pelayanan publik tradisional birokratik serupa dengan model pelayanan publik yang terjadi di kota Tangerang. Pemerintah Daerah melalui Dinas terkait menyelenggarakan pelayanan publik dalam tiga variasi yaitu pelayanan langsung, pelayanan dalam bentuk regulasi, dan pelayanan dalam bentuk bantuan.

Peran pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik dapat tercermin dari penggunaan instrumen kebijakannya. Dengan melakukan analisis terhadap penggunaan instrumen ini sebenarnya dapat diketahui bagaimana karakter pemerintah daerah apabila dibandingkan dengan unsur lain di luarnya. Jika merujuk pada taksonomi instrumen kebijakan yang telah dilakukan oleh Howlett & Ramesh (dalam Ichsan, 2003:128) maka dapat dibedakan adanya tiga kategori, yakni instrumen wajib (*compulsory instruments*), instrumen campuran (*mixed instruments*), dan instrumen sukarela (*voluntary instruments*).

Instrumen wajib atau sering pula disebut sebagai instrumen yang mengarahkan bersifat mengarahkan tindakan warga dan lembaga swasta. Dalam hal ini pemerintah lebih mempergunakan otoritasnya untuk mengatur atau memerintahkan warga untuk melakukan tindakan tertentu (*regulations*), atau mendirikan perusahaan yang dikontrol oleh pemerintah untuk menjalankan fungsi tertentu yang dipilih (*public-owned enterprise*), atau secara langsung melakukan penyediaan pelayanan publik melalui jalur birokrasi (*direct public goods provision*). Semua ini merupakan instrumen yang bersifat memaksa karena memberikan peluang kepada pemerintah untuk menjalankan apapun yang dikehendakinya dalam

koridor konstitusi yang luas ruang lingkupnya. Penggunaan instrumen ini seringkali justru membatasi ruang gerak pihak lain, seperti individu, kelompok, ataupun organisasi di luar pemerintah.

Instrumen sukarela memiliki ciri khas berupa minimnya keterlibatan pemerintah karena instrumen yang dipergunakan lebih berbasis pada kesukarelaan. Dalam kondisi ini, seringkali pemerintah mengambil keputusan untuk tidak melakukan apa-apa terhadap masalah tertentu yang sudah diakui keberadaannya karena percaya atau memilih bahwa masalah tersebut dapat diselesaikan oleh instrumen di luar pemerintah. Instrumen ini berupa organisasi non pemerintah yang berbasis sukarela dan anggotanya tidak memiliki tugas pemerintahan. Jika lembaga tersebut menjalankan tugas untuk mencapai tujuan kebijakan tertentu, maka hal itu dilakukan karena adanya kepentingan pribadi, etika, atau ikatan emosional.

Instrumen sukarela ini merupakan instrumen penting untuk mencapai tujuan kebijakan ekonomi maupun sosial. Terdapat tiga jenis instrumen yang dapat dikategorikan sebagai instrumen sukarela. Mereka adalah keluarga dan masyarakat, organisasi sukarela, dan pasar. Pemeliharaan anak, orang jompo, dan orang sakit sering kali mempergunakan mekanisme keluarga, sementara solidaritas sosial dan ekonomi seringkali mempergunakan mekanisme masyarakat.

Dua instrumen ini jelas menunjukkan keuntungan bagi pemerintah berupa tiadanya biaya yang ditanggung oleh pemerintah, meskipun dalam kondisi tertentu ada bantuan atau subsidi. Selain itu, banyak aktivitas sosial ekonomi yang dijalankan oleh organisasi sukarela. Organisasi ini dapat bergerak di luar hambatan negara dan ekonomi. Mereka biasanya bergerak di bidang pelayanan kesehatan, bakti sosial, penyediaan pendidikan dan pangan bagi orang tidak mampu, penampungan bagi tunawisma, anak jalanan, dan gelandangan, serta penyelamatan lingkungan. Organisasi ini memiliki fleksibilitas dan kecepatan dalam bereaksi atas masalah tertentu, dan memiliki peluang bereksperimen yang sulit dilakukan oleh organisasi pemerintah.

Instrumen sukarela yang penting lainnya adalah pasar. Interaksi sukarela antara produsen dan konsumen dapat menjadi jembatan untuk mencapai kepuasan bagi keduanya. Produsen berusaha untuk memperoleh laba sebanyak-banyaknya, sementara konsumen dapat memperoleh barang sebanyak mungkin dengan jumlah uang yang terbatas. Banyak kebutuhan masyarakat dapat diperoleh melalui instrumen ini sehingga menguntungkan pemerintah karena ia dapat menyediakan kebutuhan masyarakat tanpa biaya dan usaha yang signifikan dari pemerintah.

Kategori instrumen yang ketiga adalah instrumen campuran yang menggabungkan beberapa karakter dari instrumen wajib dan sukarela. Instrumen ini membiarkan keterlibatan pemerintah pada tingkatan tertentu dalam membentuk keputusan aktor-aktor non pemerintah, sekaligus membiarkan keputusan akhir berada di tangan aktor tersebut. Keterlibatan pemerintah ini berkisar dari yang paling kecil berupa penyebaran informasi, subsidi, pelelangan hak, sampai yang paling dalam seperti pemungutan pajak dan retribusi. Penyebaran informasi merupakan instrumen pasif yang dilakukan dengan menyediakan informasi kepada individu dan badan usaha dengan harapan dapat mengubah perilaku mereka sesuai yang diinginkan oleh pemerintah. Subsidi merupakan semua bentuk transfer keuangan kepada individu, organisasi, badan usaha dari pemerintah, atau dari pihak ketiga di bawah arahan pemerintah. Tujuannya adalah memberikan imbalan finansial untuk mendorong aktor di luar pemerintah menjalankan aktivitas yang diinginkan. Ada beragam jenis subsidi yang bisa dilakukan, yakni hibah, insentif pajak, *voucher*, dan pinjaman.

Selanjutnya adalah instrumen pelelangan hak yang didasarkan pada asumsi bahwa pasar seringkali merupakan cara alokasi sumber daya yang efisien. Pelelangan hak merupakan cara pemerintah untuk memunculkan pasar dalam situasi ketiadaan pasar. Pasar diciptakan dengan merancang jumlah yang tetap atas hak mempergunakan sumber daya tertentu yang dapat dialihkan sehingga dapat memunculkan kelangkaan artifisial dan mendorong bekerjanya mekanisme pasar.

Sumber daya yang dimaksud bisa berupa air, udara, hutan, dan lain sebagainya. Sumber daya tersebut ditentukan batas kuantitas sehingga dapat dilelang kepada pembeli potensial untuk didayagunakan untuk beragam kepentingan. Dengan cara ini pemerintah memperoleh harga penawaran terbaik sekaligus mampu memberikan pelayanan publik bagi masyarakat.

Instrumen campuran lain yang dapat dipergunakan adalah pemungutan pajak yang merupakan pungutan wajib oleh pemerintah kepada perseorangan atau badan. Tujuannya adalah meningkatkan pendapatan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah. Pajak dapat dipergunakan sebagai instrumen untuk meningkatkan atau mengurangi perilaku atau aktivitas tertentu. Hal yang sama dapat dipergunakan melalui pungutan retribusi yang biasanya dipergunakan untuk mengendalikan efek samping negatif tertentu dari suatu aktivitas.

Berdasar paparan di atas dapat disimpulkan bahwa peran pemerintah dalam hal ini Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sangat besar. Pelayanan publik yang diberikan mencakup tiga hal penting mulai dari penyediaan pelayanan secara langsung, pelayanan dalam bentuk kebijakan, dan bantuan. Pelayanan publik bidang pendidikan tersebut dalam penyediaan dan penyelenggaraanya telah melibatkan partisipasi swasta dan masyarakat. Penyediaan pelayanan publik yang diberikan dapat dikategorikan menjadi langsung (*direct public goods provision*) dan bersifat tidak langsung (*indirect public goods provision*).

Dilihat dari aspek peran pemerintah, meskipun partisipasi masyarakat dalam menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan publik bidang pendidikan cukup tinggi, namun dominasi pemerintah tetap tidak terhindarkan. Pemerintah tetap menjalankan fungsi pengawasan dan pengaturan terhadap segala aktivitas yang melibatkan partisipasi masyarakat.

B. Dimensi Pembentuk Pelayanan Publik

Pilihan dominasi penggunaan instrumen kebijakan di antara beragam instrumen ditentukan oleh berbagai faktor yang berpengaruh. Identifikasi atas beragam faktor tersebut dapat didasarkan pada kerangka yang digagas oleh Leach & Stewart (1994). Dalam kerangka tersebut faktor yang berpengaruh dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah diidentifikasi dalam tiga dimensi, yakni dimensi ekonomi, dimensi pemerintahan, dan dimensi politik yang berkaitan dengan bentuk demokrasi lokal.

B.1. Dimensi Ekonomi dalam Model Pelayanan Publik

Dimensi pertama adalah dimensi ekonomi yang berkaitan dengan sumber-sumber penyediaan pelayanan publik baik yang menyangkut produksi maupun distribusi komoditas dan pelayanan di tingkat lokal. Penekanan sumber-sumber tersebut dapat berasal dari mekanisme pasar maupun badan-badan sektor publik. Dominasi pasar dalam penyediaan pelayanan publik dapat dilihat dari penggunaan instrumen kebijakan yang lebih dominan pada badan-badan swasta dan penggunaan mekanisme pasar yang ditandai dengan adanya kompetisi dalam pelayanan publik. Dominasi sektor publik dapat dilihat dari penggunaan secara ekstensif instrumen kebijakan yang berupa penyediaan pelayanan langsung oleh badan-badan pemerintah daerah, BUMD, dan regulasi lokal serta adanya monopoli atau semi-monopoli penyediaan pelayanan publik oleh badan-badan publik.

Mengenai dimensi ekonomi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah penelitian dapat disimak dari TUPOKSI (tugas pokok dan fungsi) perangkat daerah yang disusun oleh pemerintah daerah. Tupoksi akan mencerminkan seberapa luas dan dalam cakupan kegiatan pelayanan publik di bidang pendidikan yang dilakukan oleh pemerintah kota Tangerang.

Dari seluruh peraturan daerah yang mengatur tentang kewenangan daerah dan penjabarannya dalam struktur perangkat daerah dapat dinyatakan bahwa semua mempergunakan instrumen kebijakan yang bersifat wajib dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Ada kecenderungan kuat untuk mempergunakan instrumen penyediaan pelayanan langsung (*direct provision*) oleh pemerintah daerah.

Berdasar pada tugas pokok dan fungsi yang dimiliki oleh Dinas Pendidikan Kota Tangerang menunjukkan kecenderungan yang kuat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini terbukti dari data yang berhasil dihimpun, bahwa pemerintah sebagai aktor masih dominan dalam memberikan pelayanan publik baik dalam bentuk pelayanan langsung, regulasi, dan insentif.

Dimensi ekonomi sebagai factor pembentuk model pelayanan publik memang dimungkinkan untuk dilaksanakan. Indikator dimensi ekonomi seperti menentukan kurikulum, menetapkan sarana dan prasarana pendidikan, menjalin kerja sama dengan dunia industri, serta menetapkan biaya pendidikan. Pihak swasta sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan bidang pendidikan memang diberi kesempatan untuk menyediakan dan menetapkan sendiri beberapa indikator dari dimensi ekonomi tersebut. Namun berdasar data yang berhasil dihimpun menunjukkan bahwa dominasi pemerintah daerah memang masih kuat.

Untuk bidang lainnya dipergunakan instrumen kebijakan wajib lainnya seperti regulasi. Hampir semua bidang diperlengkapi dengan perangkat peraturan yang memungkinkan pemerintah daerah melakukan bentuk regulasi dalam pelayanan publik. Berbagai macam perijinan di berbagai bidang telah menjadi instrumen kebijakan pelayanan publik dalam pemerintahan daerah. Segala macam perijinan ini secara formal diungkapkan oleh narasumber penelitian untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sekaligus dipergunakan sebagai instrumen untuk meningkatkan penghasilan asli daerah.

Dari seluruh uraian mengenai dimensi ekonomi ini, maka dapat dinyatakan bahwa sektor publik masih kuat dibandingkan sektor swasta dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah daerah masih secara intensif dan ekstensif mempergunakan instrumen wajib dalam berbagai bidang pemerintahan. Intensif dalam pengertian penggunaan instrumen tersebut semakin diperkuat dalam urusan-urusan yang ditangani. Ekstensif dalam arti pemerintah daerah berusaha memperluas ruang lingkup penggunaan instrumen wajib tersebut dalam penyelenggaraan otonomi daerah.

Indikator penggunaan otonomi secara ekstensif instrumen sektor publik ini diperkuat dengan adanya motif peningkatan penghasilan asli daerah melalui perangkat daerah yang ada. Indikasi lainnya dari kuatnya sektor publik ini tampak dari motif penyusunan organisasi perangkat daerah yang lebih berorientasi pada inward looking. Orientasi ini berarti adanya upaya untuk lebih mengedepankan pemenuhan kebutuhan internal birokrasi lokal atau perangkat daerah ketimbang orientasi pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik.

Selain itu, ada kesan dari narasumber yang ada bahwa penggunaan instrumen wajib akan dikembangkan lagi sehingga peran pemerintah daerah akan menjadi lebih besar di masa mendatang. Beberapa hal yang masih diatur dan diurus oleh masyarakat atau sektor swasta bukan disebabkan oleh penyerahan oleh pemerintah daerah kepada sektor tersebut melainkan karena keterbatasan pemerintah untuk menjangkau urusan tersebut. Jika kemampuan pemerintah daerah meningkat ada kehendak bahwa urusan yang masih dipegang sektor swasta atau masyarakat akan diambil alih atau ditandingi oleh sektor publik.

Pelayanan publik di bidang pendidikan masih dikuasai oleh pemerintah. Pemerintah kota Tangerang memiliki tugas pokok dan fungsi yang cakupannya sangat luas. Konkritnya, pemerintah masih sangat leluasa mengatur dan memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pendidikan. Bentuk pelayanan dan masih dominannya peran pemerintah dapat ditemukan dalam

berbagai aturan tentang muatan kurikulum, pendirian sekolah, penyediaan sarana dan prasarana, membentuk komite sekolah, akreditasi, mekanisme ujian, dan seterusnya.

Padahal di satu sisi, peran swasta bisa berkembang dengan memperhatikan karakteristik kota Tangerang. Berbagai lembaga pendidikan swasta juga banyak didirikan di kota Tangerang. Meski demikian, nampak bahwa perlakuan pemerintah terhadap lembaga pendidikan swasta ini kurang proporsional. Bahkan dapat dikatakan hanya sebagian kecil saja lembaga pendidikan swasta di Kota Tangerang ini memiliki kualitas.

Berikut disajikan data yang dikumpulkan dari yayasan sebagai pelaku pendidikan untuk menggambarkan dimensi ekonomi. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk menggali dimensi ekonomi mencakup beberapa factor seperti keterlibatan dalam penyusunan kurikulum, penetapan biaya pendidikan, menentukan lokasi sekolah, penetapan buku ajar, penetapan waktu belajar. Secara berturut-turut diskripsi data disajikan melalui table-tabel berikut :

Tabel IV.21. Kewenangan Swasta
Dalam Penentuan Kurikulum Lokal (%)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup berwenang	11	73.3	73.3	73.3
Berwenang	4	26.7	26.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Sumber : Diolah dari kuesioner, 2008

Berdasar data di atas dapat digambarkan bahwa swasta minimal memiliki kewenangan yang cukup dalam menentukan kurikulum lokal. Berdasar telusuran informasi yang diperoleh dari fungsionaris yayasan pendidikan, ternyata kurikulum lokal yang diberikan kepada pihak swasta hanya terbatas. Bahkan, penyusunan kurikulum selalu mendapatkan pengarahannya dari subdian kurikulum Dinas

Pendidikan dan Kebudayaan. Dengan kata lain, bahwa kewenangan menyusun kurikulum oleh lembaga pendidikan swasta ini belum bisa dikatakan menjadi warna dari tiap-tiap lembaga pendidikan dan belum mampu menjadi andalan bagi sekolah swasta dalam menentukan kompetensi yang diunggulkan oleh sekolah tertentu.

Lokasi sekolah menjadi salah satu ukuran strategis bagi sekolah swasta dalam upaya memberikan pelayanan pendidikan kepada masyarakat. Dalam kenyataannya, lokasi sekolah yang strategis menjadi salah satu pertimbangan bagi calon peserta didik untuk membuat keputusan dalam memilih sekolah. Berkaitan dengan lokasi sekolah, data berikut menggambarkan kewenangan swasta dalam memilih dan menentukan lokasi sekolah.

Tabel IV.22

Kewenangan Swasta dalam menentukan Lokasi Sekolah (%)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bebas	14	93.3	93.3	93.3
	sangat bebas	1	6.7	6.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Sumber : diolah dari kuesioner, 2008

Berdasar data di atas dapat digambarkan bahwa swasta diberi kebebasan untuk menentukan lokasi sekolah. Namun demikian, beberapa narasumber dari yayasan menegaskan pemilihan lokasi sekolah menjadi tidak bebas lagi ketika proses perijinan pendirian sekolah dilakukan oleh swasta. Sebelum perijinan diberikan, Dinas melakukan survei lokasi terlebih dahulu sebelum memutuskan pemberian ijin pendirian sekolah. Menurut informasi dari Dinas Pendidikan yang menangani perijinan bahwa penentuan lokasi tetap dikendalikan oleh pemerintah dengan tujuan agar terjadi pemerataan lokasi sekolah.

Fasilitas sekolah sebagai faktor yang menentukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang pendidikan. Semakin bagus dan lengkap fasilitas pendidikan yang diberikan, maka masyarakat pun semakin mendapatkan rasa

kepuasan. Berkait dengan fasilitas, swasta diberikan kewenangan penuh dalam menyediakan fasilitas pendidikan.

Tabel IV.23 Keterlibatan Swasta dalam Penyediaan Fasilitas Belajar (%)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup	5	33.3	33.3	33.3
bebas	9	60.0	60.0	93.3
bebas	1	6.7	6.7	100.0
sangat				
bebas				
Total	15	100.0	100.0	

Sumber : diolah dari kuesioner, 2008

Kemampuan swasta dalam menyediakan fasilitas belajar tentu saja berkait dengan kemampuan finansial yang dimilikinya. Selain kemampuan finansial, kemauan untuk menyediakan fasilitas belajar juga tergantung pada komitmen lembaga swasta dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang disediakan.

Berkait dengan hal di atas, fasilitas belajar sekolah swasta masih sangat beragam. Sekolah-sekolah yang berada di bawah naungan yayasan pendidikan yang memiliki kemampuan finansial dan komitmen yang besar terhadap mutu pendidikan, cenderung mendapatkan fasilitas belajar yang relatif bagus. Dalam konteks ini, jika dibandingkan kualitas sarana belajar yang ada, sekolah negeri relatif lebih bagus dibandingkan dengan fasilitas belajar sekolah swasta.

Harga pendidikan merupakan sejumlah biaya yang harus dibayar oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pendidikan. Berkait dengan harga pendidikan ini, pihak swasta diberi kebebasan untuk menetapkan besaran harga pendidikan bagi peserta didiknya. Jawaban responden kebebasan dalam menetapkan harga pendidikan ini digambarkan dalam table berikut :

Tabel IV.24 Kewenangan Pihak Swasta dalam Menetapkan Harga Pendidikan (%)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup bebas	1	6.7	6.7	6.7
Bebas	9	60.0	60.0	66.7
sangat bebas	5	33.3	33.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Sumber : diolah dari kuesioner, 2008

Berdasar data di atas dapat digambarkan bahwa intinya responden menyatakan bahwa swasta mendapatkan kebebasan dalam menentukan besaran biaya pendidikan. Besaran biaya pendidikan untuk sekolah swasta di kota Tangerang sangat bervariasi. Variabel yang ikut mempengaruhi besaran biaya pendidikan ini berkait dengan fasilitas, prestasi sekolah, lokasi sekolah, dan lain-lain.

Proses belajar mengajar tidak selamanya dilaksanakan di sekolah saja. Proses belajar mengajar yang bersifat praktikum selain dilakukan di laboratorium sekolah dapat juga dilakukan di laboratorium milik instansi lain baik swasta maupun pemerintah.

Berkait dengan upaya sekolah untuk melengkapi pengetahuan dan keterampilan praktik, kerja sama dengan institusi yang berkompeten menjadi salah satu program dalam pengembangan pendidikan di setiap sekolah. Tabel berikut menggambarkan kewenangan swasta yang mengelola pendidikan untuk melakukan kerja sama dengan institusi lain.

Tabel IV.25 Kewenangan Swasta Dalam Melakukan Kerja Sama (%)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup bebas	12	80.0	80.0	80.0
bebas	3	20.0	20.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Sumber : diolah dari kuesioner, 2008

Berdasar data di atas, semua responden pada intinya menyatakan bebas dalam menentukan kerja sama dengan institusi lain demi meningkatkan pelayanan publik di bidang pendidikan. Kerja sama yang dilakukan oleh pihak sekolah biasanya dilakukan dengan melibatkan dunia industri dan dunia usaha. Kedua institusi tersebut memberi nilai tambah bagi sekolah terutama menyangkut pembentukan kompetensi minimal setelah siswa pada level tertentu menamatkan jenjang pendidikannya.

Waktu belajar yang ditetapkan oleh pemerintah cenderung menjadi panutan bagi sekolah swasta. Swasta diberi kebebasan dalam menetapkan waktu belajar selama masih dalam batas normative waktu belajar yang ditetapkan oleh pemerintah. Waktu belajar yang ditetapkan oleh pengelola sekolah swasta cukup beragam dari pagi dan siang saja.

Table IV.26 Kebebasan Swasta dalam Menetapkan Waktu Belajar (%)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup bebas	12	80.0	80.0	80.0
bebas	3	20.0	20.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Sumber : diolah dari kuesioner, 2008

Dalam perkembangan dinamika masyarakat, waktu belajar tidak hanya terbatas pada pagi dan siang hari. Dalam konteks ini pihak swasta sebenarnya telah mencoba untuk menerapkan waktu belajar di malam hari. Inisiatif yang cukup

akomodatif ini sebenarnya menarik untuk ditindaklanjuti oleh pemerintah sebagai pembuat kebijakan di Kota Tangerang. Ide waktu belajar malam hari dapat dimanfaatkan oleh peserta didik yang bekerja di siang hari. Selain itu, jam belajar malam hari dapat digunakan untuk mengurangi aktivitas para remaja putus sekolah yang melakukan aktivitas berpotensi negatif di malam hari.

B.2. Dimensi Pemerintahan dalam Model Pelayanan Publik

Dimensi kedua yakni dimensi pemerintahan membedakan antara peran pemerintah daerah yang lemah dengan yang kuat. Peran pemerintah daerah yang lemah ditandai dengan beberapa indikator, yakni : rentang tanggung jawab fungsi atau kewenangan yang sempit, cara penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat reaktif, derajat otonomi yang rendah terhadap fungsi-fungsi yang diemban, dan tingginya derajat kontrol eksternal. Sementara itu, peran pemerintah daerah yang kuat ditandai dengan beberapa indikator, yaitu : rentang tanggung jawab fungsi atau kewenangan yang luas, cara penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersifat positif, derajat otonomi yang tinggi atas fungsi yang diemban, dan derajat kontrol eksternal yang terbatas. Peran pemerintah daerah ini sebenarnya mencerminkan hubungan antara pemerintah pusat dan daerah.

Cara penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam bidang pendidikan menunjukkan peran dan inisiatif pemerintah yang lebih dominan. Pola ini biasa disebut *positive mode of operation*. Dalam pola ini, pemerintah daerah memiliki inisiatif awal untuk menyediakan pelayanan publik dan menggerakkan potensi daerah. Tentu pola ini berbeda dengan *reactive mode of operation* yang menempatkan pemerintah daerah untuk semata bereaksi terhadap perkembangan penyediaan pelayanan publik yang terlebih dahulu disediakan oleh potensi daerah lainnya seperti masyarakat dan pasar.

Otonomi yang diemban oleh daerah menyangkut hak untuk mengatur (*regeling*) dan mengurus (*bestuur*). Dengan demikian, daerah dapat memiliki kewenangan membuat sendiri kebijakan berdasarkan aspirasi dan pilihan lokal

sekaligus memiliki kewenangan pula untuk menjalankan kebijakan tersebut berdasarkan kearifan lokal. Jadi derajat otonomi yang diemban oleh daerah adalah tinggi untuk setiap urusan yang telah dilimpahkan kepadanya. Semua fungsi yang dijalankan oleh daerah dilaksanakan dengan terlebih dahulu menyusun dan mensahkan kebijakan yang dibuat sendiri sekaligus diimplementasikan sendiri oleh daerah.

Dengan cara represif ini, daerah dapat mengambil dan menjalankan kebijakan berdasarkan aspirasi dan pilihan lokal terlebih dahulu sambil melaporkannya kepada pemerintah pusat. Apabila terdapat sesuatu hal yang dianggap keliru kemudian pemerintah pusat mengambil tindakan perbaikan. Jika tidak ada tanggapan dari pemerintah pusat maka daerah terus dapat menjalankan kebijakan yang telah dibuatnya sendiri. Hal ini berbeda dengan cara preventif yang mensyaratkan adanya persetujuan pemerintah pusat terlebih dahulu sebelum daerah menjalankan kebijakan yang dibuatnya sendiri tersebut.

B.3. Dimensi Politik dalam Model Pelayanan Publik

Dimensi ketiga yaitu dimensi politik berkaitan dengan bentuk demokrasi lokal yang mencerminkan bagaimana pemerintah daerah membuat keputusan. Dalam hal ini ada dua titik yang berbeda. Pada satu titik ada penekanan pada demokrasi perwakilan, yakni suatu sistem yang mencerminkan preferensi masyarakat dinyatakan melalui sistem pemilihan lokal. Sekali terpilih, partai yang berhasil atau partai yang berkoalisi di dalam Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menganggap dirinya memperoleh mandat untuk menerapkan kebijakan yang dijanjikannya dalam pemilihan umum.

Pada titik yang lain, ada penekanan pada demokrasi partisipatif yang mencerminkan partisipasi masyarakat setempat. Demokrasi partisipatif ini biasanya dijalankan dalam forum-forum demokratis yang dipandang sebagai komposisi esensial dalam pengambilan keputusan di daerah. Proses pengambilan keputusan

ini berada dalam koridor kebijakan yang dilegitimasi melalui keberhasilan dalam pemilihan (*electoral*)

Data penelitian menunjukkan bahwa aransemen politik telah berada dalam bentuk demokrasi, lebih tepatnya adalah demokrasi perwakilan. Terlihat tidak ada indikasi bahwa Kota Tangerang menerapkan demokrasi partisipasi langsung. Penyelenggaraan demokrasi perwakilan ini ditandai dengan adanya dua hal yang berlaku sama.

Pertama, keberadaan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang seluruh anggotanya diperoleh melalui mekanisme pemilihan umum. Jadi anggota DPRD merupakan *elected member* yang merupakan wakil dari warga masyarakat di daerah yang bersangkutan untuk menjalankan roda pemerintahan. Pemilihan umum berlangsung setiap lima tahun sekali sehingga keanggotaan DPRD juga memiliki masa lima tahunan. Pergantian anggota DPRD dengan demikian berlangsung secara serentak dan secara keseluruhan dalam periode tersebut. Dengan demikian, mekanisme ini sulit menjaga kontinuitas penyelenggaraan pemerintahan yang diemban oleh DPRD.

Anggota DPRD ini dalam penyelenggaraan otonomi daerah mempunyai kewenangan untuk membuat kebijakan dalam ruang lingkup fungsi atau urusan yang dimiliki oleh daerah. Kewenangan pembuatan kebijakan ini merupakan pengejawantahan dari hak untuk mengatur (*regeling*) dari setiap daerah sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang. Kewenangan membuat kebijakan ini telah dijalankan oleh setiap daerah dengan mengeluarkan sekian banyak peraturan daerah (*perda*) untuk memberikan pedoman kebijakan terhadap pelayanan publik dan pembangunan di daerah.

Tugas utama Kepala Daerah dalam penyelenggaraan otonomi daerah terletak pada kewenangannya untuk membuat dan menjalankan kebijakan. Kewenangan membuat kebijakan merupakan manifestasi dari hak untuk mengatur

(*regeling*) seperti yang dijalankan pula oleh DPRD. Namun, kebijakan yang menjadi kewenangan Kepala Daerah berada pada tingkatan kebijakan yang lebih rendah daripada kebijakan yang dibuat oleh DPRD. Kebijakan dalam kerangka pengaturan ini diwujudkan dengan dikeluarkannya banyak Keputusan Kepala Daerah.

Selain berwenang untuk membuat kebijakan, Kepala Daerah juga memiliki kewenangan untuk menjalankan kebijakan. Kewenangan ini merupakan pengejawantahan hak daerah untuk menjalankan kebijakan yang dibuatnya sendiri atau yang secara eksplisit diungkapkan dalam undang-undang sebagai hak mengurus. Dalam menjalankan kewenangan ini, sebenarnya terkandung maksud bahwa Kepala Daerah mewakili masyarakat untuk mengurus dirinya sendiri yang mencakup segala urusan atau fungsi masyarakat dalam kerangka otonomi daerah. Dalam menjalankan kewenangan ini, Kepala daerah dapat melaksanakannya dalam dua bentuk, pertama adalah penetapan keputusan pelaksana dari kebijakan daerah, baik dari Peraturan Daerah maupun Keputusan Kepala Daerah. Bentuk kedua dari pelaksanaan hak mengurus ini adalah mengkoordinasi implementasi kebijakan yang dijalankan dengan cara memimpin birokrasi lokal.

Beberapa narasumber penelitian mengungkapkan bahwa bentuk demokrasi perwakilan lebih layak dijalankan untuk mewujudkan demokrasi dengan mempertimbangkan luas wilayah dan jumlah penduduk. Namun demikian, jika penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka otonomi daerah berarti partisipasi masyarakat dalam mengatur dan mengurus dirinya sendiri maka bentuk demokrasi perwakilan yang dijalankan masih dianggap kurang partisipatif.

B.4. Analisis Pembentuk Model Pelayanan Publik

Berikut ini akan dilakukan perhitungan statistik untuk mengetahui factor pembentuk model pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang. Seperti telah dijelaskan pada bab metodologi penelitian, bahwa model pelayanan publik dalam penelitian ini dicoba dibentuk dengan menggunakan beberapa parameter. Parameter pembentuk model

pelayanan publik diantaranya peran pemerintah, peran lembaga swadaya masyarakat, peran legislative, dan peran swasta.

Berbagai peran yang dimainkan oleh lembaga-lembaga di atas dicoba dieksplorasi dengan beberapa pertanyaan berkait dengan dimensi politik, dimensi keterwakilan, dimensi pemerintahan. Kesemua dimensi tersebut merupakan factor pembentuk model pelayanan publik seperti yang dikenalkan oleh Steave Leach, dkk. Hasil perhitungan statistik dengan menggunakan *Analisis Of Variance* dua arah disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel IV.27. Hasil Perhitungan Model Pelayanan Publik

	Faktor Pembentuk	N	Subset	
			1	2
Tukey HSD(a,b,c)	peran yayasan / sosial	64	3.1604	
	peran LSM	64	3.2656	3.2656
	peran legislatif	64	3.3052	3.3052
	Peran pemerintah	120		3.4969
	Sig.		.040	.006

Sumber : hasil perhitungan Anova dengan SPSS versi 12

Berdasar pada hasil hitung anova dua arah dapat dijelaskan bahwa model pelayanan publik yang didominasi oleh peran pemerintah masih besar. Nilai peran pemerintah masih menempati urutan tertinggi yaitu 3.4969. Selanjutnya diikuti oleh peran legislative, lembaga swadaya masyarakat, dan swasta. Nilai dari ketiga factor pembentuk selain pemerintah memiliki rerata hampir sama. Hal tersebut berarti bahwa peranan ketiga lembaga tersebut dalam menentukan model pelayanan publik kurang lebih sama.

Nilai peran pemerintah sebesar 3.4969 bermakna bahwa pelayanan publik masih didominasi secara kuat oleh pemerintah. Jika makna tersebut dikaitkan dengan gagasan Steave Leach tentang model pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa model pelayanan publik bidang pendidikan yang

diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang mengacu pada model tradisional birokratik.

Ciri-ciri model pelayanan publik yang dikenalkan oleh Leach, dkk, secara mutlak ditemukan dalam penelitian ini. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan merupakan representasi dari pemerintah daerah yang menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan publik bidang pendidikan. Berdasar cakupan fungsi yang dijalankan, data yang berhasil dihimpun dari lapangan menunjukkan bahwa dinas tersebut masih menyediakan sarana dan prasarana belajar dari berbagai tingkat pendidikan, pemerintah secara dominan mengatur proses pembelajaran di semua sekolah, serta pemerintah memberikan bantuan kepada semua sekolah.

Data berikut menunjukkan ringkasan akumulasi peran yang dilakukan oleh institusi yang berkaitan dengan pelayanan publik. Data ini dapat digunakan untuk melengkapi hasil analisis data kuantitatif di atas, sehingga dapat memperteguh tentang model pelayanan publik bidang pendidikan yang saat ini sedang berlangsung di wilayah Kota Tangerang.

Table IV.28. Rekapitulasi Peran Institusi
Dalam Penyediaan pelayanan Publik

Kategori	Jenis Kegiatan	Peran Diknas	Peran DPRD	Peran Yayasan	Peran LSM
Penyediaan Layanan Publik secara langsung	Menyediakan sarana belajar,	Ya		Ya	
	Menyediakan kurikulum,	Ya		Kurikulum local	
	menyediakan buku ajar,	Ya		Ya	
	Menyediakan guru	Ya		Ya	
	Akreditasi	Ya		Tidak	
	Data base sekolah	Ya		Tidak	
Lokasi Sekolah	Kerja sama	Ya		Ya	
		Ya		ya	
Penetapan	Prosedur	Ya	Membahas	Tidak	Memberi

regulasi Pendidikan	pendirian sekolah		usulan Dinas Pendidikan Pengesahan kebijakan		masukan
	Penetapan kurikulum	Ya		Kecil	
	Seragam sekolah	Ya		Tidak	
	Penetapan buku ajar	Ya		Ya	
	Penetapan criteria calon siswa	Ya		Ya	
	Penetapan biaya pendidikan	Ya		Ya	
	Penetapan criteria guru	Ya		Tidak	
Penetapan waktu belajar	Ya				
Bantuan pendidikan	Pemberian insentif	Ya	Membahas penetapan anggaran	Tidak	Menyampaikan aspirasi
	Pemberian beasiswa	Ya		Kecil	
	Bantuan sarana belajar	Ya		Kecil	

Sumber : Data Olahan, 2008

Implikasi dari model pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah tersebut mencakup beberapa hal diantaranya, pertama, sekolah kurang mampu mengeksplorasi potensi yang dimiliki ke dalam kurikulum sekolahnya. Hal ini berarti bahwa konsep desentralisasi pendidikan pada tataran yang lebih sempit belum bisa dijalankan oleh satuan kerja sekolah yang dilakukan oleh masyarakat.

Kedua, model pelayanan publik yang demikian menyebabkan terjadinya biaya transaksi social yang tinggi. Masyarakat mesti mengikuti dan menjalankan berbagai prosedur dan aturan main yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Jika dikaitkan dengan peningkatan partisipasi masyarakat dalam menyediakan pelayanan bidang pendidikan, maka dapat dipastikan bahwa masyarakat akan terjebak dalam permainan birokrasi pemerintah.

C. Arah Model Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kota Tangerang

Berikut disajikan hasil analisis data yang dapat digunakan untuk menggambarkan arah model pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang. Arah model pelayanan publik ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai yang diperoleh dari setiap model yang sama-sama memiliki peluang untuk dikembangkan di Kota Tangerang.

Berdasar nilai *Levene* dapat dijelaskan bahwa data sample memiliki variasi. Variasi ditunjukkan oleh angka signifikansi sebesar 0.003. Nilai ini masih di bawah 0.005. Setelah diketahui data memiliki variasi, selanjutnya dapat dilakukan penghitungan analisis varian untuk mengetahui efek dari tiap-tiap subjek penelitian.

Hasil uji *Levene* menunjukkan bahwa nilai *F test* sebesar 2.635 dan signifikansi 0.003 menunjukkan bahwa terdapat *variance sample* penelitian. Dengan demikian, asumsi analisis *anova* dapat diterima dan perhitungan analisis *variance* untuk mendapatkan perbedaan model pelayanan publik dapat dilaksanakan.

Berdasar perhitungan uji antar subjek dapat dilihat intersep 10224.912 dan signifikansi di bawah 0.05, *corrected* model memiliki intersep 1.967 dan signifikansi 0.017 (di bawah 0.05). Oleh karena signifikansi berada di bawah 0.05, maka dapat disimpulkan secara statistik bahwa terdapat perbedaan antara model pelayanan publik. Sementara itu, nilai *adjusted R square* 0.45 menunjukkan arti bahwa variabilitas model pelayanan publik yang dijelaskan oleh faktor pembentuk pelayanan hanya sebesar 45.

Berdasarkan perhitungan *Tukeys* diketahui bahwa terdapat perbedaan secara signifikan antara model tradisional birokratis dengan model *residual enabling*, orientasi komunitas, dan orientasi pasar. Secara statistik perbedaan tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi di bawah 0.05. Perbedaan antar model pelayanan publik tersebut tidak begitu besar jika dilihat dari nilai perbedaan rata-

rata. Rata-rata nilai perbedaan antar tiap model pelayanan publik berkisar pada nilai 0.1 pada harga mutlak. Meski demikian, nilai – nilai tersebut tetap menandakan bahwa model pelayanan publik tersebut memang sangat berbeda atau terdapat variasi model pelayanan publik.

Selanjutnya analisis dilakukan dengan menggunakan dasar perhitungan rata-rata nilai perbedaan tiap model pelayanan publik. Berdasar perhitungan nilai rata-rata Tukeys dapat diketahui bahwa keempat model pelayanan publik tersebut memiliki nilai subset yang hampir sama. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa model pelayanan publik tersebut memiliki perbedaan yang sangat tipis antara satu dengan yang lainnya. Meski demikian, dilihat dari nilai signifikansinya, perbedaan antara model satu dengan yang lainnya secara statistik tetap signifikan, karena bernilai di bawah 0.05.

Model pelayanan publik ini selanjutnya akan digunakan untuk mengetahui model pelayanan publik mana yang layak dikembangkan di Kota Tangerang dalam bidang pelayanan pendidikan. Berikut disajikan table perhitungan untuk menentukan arah model pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang.

Table IV.29. Perhitungan Arah Model

	Model Pelayanan Publik	N	Subset
			1
Tukey HSD(a,b)	Tradisional	78	3.2979
	Birokratis	78	3.3077
	Orientasi Pasar	78	3.3844
	Residual Enabling	78	3.3746
	Orientasi Komunity	78	.002
	Sig.		

Sumber : Uji Statistik Anova dengan SPSS. Versi 12

Model pelayanan publik yang dapat dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang berdasar analisis Tukeys di atas yaitu model *residual enabling*. Pada perhitungan statistis, model tersebut menempati rata-rata paling tinggi dibanding model yang lainnya. Model pelayanan publik berorientasi kepada *residual enabling* sebesar 3.3844. Sementara itu, nilai rata – rata untuk model pelayanan publik yang lain secara berurutan orientasi komunitas sebesar 3.3746, orientasi pasar sebesar 3.3077, dan tradisional birokratis sebesar 3.2979.

BAB V

Kesimpulan Dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan seluruh penyajian data, analisis data dan interpretasi yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dimensi-dimensi yang membentuk pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang mencakup dimensi pemerintahan, dimensi ekonomi, dan dimensi politik. Dimensi pemerintahan meliputi kewenangan pelayanan yang tercantum dalam tugas pokok dan fungsi dinas tersebut. Dimensi politik berkaitan dengan peran lembaga legislative dalam menentukan kebijakan pelayanan publik. Dimensi ekonomi berkaitan dengan keterlibatan swasta dalam menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan publik bidang pendidikan.
2. Dengan memperhatikan bahwa dimensi ekonomi ditandai dengan kuatnya sektor publik, dimensi politik yang menunjukkan berlakunya demokrasi perwakilan, dan dimensi pemerintahan yang menandai kuatnya pemerintah daerah maka bisa disimpulkan bahwa model pemerintahan daerah yang dianut oleh pemerintah kota Tangerang dalam bidang pendidikan cenderung *traditional bureaucratic authority* dalam kerangka model yang dikembangkan oleh Leach, Stewart & Walsh (1994).
3. Berdasar hasil perhitungan statistik dengan menggunakan uji Anova, arah model pelayanan publik bidang pendidikan yang tepat untuk Kota Tangerang adalah model *residual enabler*. Melalui model ini, peran pemerintah dalam hal ini dinas dalam menyediakan pelayanan publik bidang pendidikan secara langsung dapat dikurangi. Selanjutnya,

penyediaan pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat / swasta. Jadi pemerintah hanya melakukan regulasi dan bantuan.

B. Saran Penelitian

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah perlu upaya penyiapan masa transisi dari model *tradisional birokratic* menuju model *community enabler*. Pemerintah sebaiknya melibatkan swasta dalam intensitas yang lebih besar lagi sehingga dominasi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang pendidikan dapat berkurang.

Pada aspek pemerintahan, sebaiknya pemerintah membatasi jenis pelayanan pendidikan yang diberikan. Pemerintah lebih terfokus pada penyediaan aturan main (*rule of the game*) saja. Pada aspek ekonomi, sebaiknya pemerintah memberikan kebebasan kepada swasta (pasar) dalam menetapkan biaya pendidikan, lokasi sekolah, distribusi pendidikan dan lainnya. Pada aspek demokrasi lokal sebaiknya pemerintah sebaiknya membiarkan aspirasi masyarakat terakomodasi melalui wakil-wakilnya di lembaga legislatif, sehingga peran yang difungsikan oleh lembaga perwakilan tersebut dapat efektif.

Daftar Pustaka

- Batinggi, Ahmad, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Pusat Penerbitan Universitas Terbuka
- Bovaired, Tony, 2003, *Public Management and Government*, London : Routledge
- Bogdan, R.C. dan S.K. Biklen; 1982; *Qualitative Research for Education : an Introduction to Theory and Methods*; Boston : Allyn and Bacon.
- Budiardjo, Miriam, 2008, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, Edisi Revisi, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Cohen, J.M. & Peterson, S.B 1999. *Administrative Decentralization : Strategies for Developing Countries*. Connecticut : Kumarian Press.
- Conyers, Diana, 1983. "Decentralization : the latest fashion in development administration ?", *Public Administration and Development*, Vol. 3, 97- 109.
- Conyers, Diana, 1986. "Decentralization and Development : a framework for analysis", *Community Development Journal*, Vol. 21, number 2, April, 88-100.
- Denhardt, R, 1999, *Public Administration : An Action Orientation*, USA : Harcourt College
- Denhardt, Janet V & Robert B. Denhardt, 2002, *The New Public Service : Serving not Steering*, ME. Sharpe, New York
- Dwiyanto; 2003; *Peran Masyarakat Dalam Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia*; Forum Inovasi Vol 8; PPS-PSIA FISIP; Universitas Indonesia
- Dwiyanto, Agus (ed), 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Gadjong, Agus Salim Andi, 2007. *Pemerintahan Daerah : Kajian Politik dan Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ghazali, Imam, 2005., *Analisis Multivariate dengan SPSS*, Badan Penerbit Undip, Semarang
- Haque, M Shamsul, 2007, *Revisiting the New Public Management*, *Public Administration Review*; Jan/Feb 2007
- Hoessein, B. 2001. "Prospek Resolusi Kebijakan dan Implementasi Otonomi Daerah dari Sudut Pandang Hukum Tata Negara"; Seminar dan Lokakarya Nasional Strategi Resolusi Kebijakan dan Implementasi

- Otonomi Daerah Dalam Kerangka *Good Governance*; Jakarta :Lembaga Administrasi Negara.
- Irawan, Prasetya, 2006, Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu Sosial, Jakarta : Fisip UI
- 1999. Logika dan Prosedur Penelitian, Jakarta : STIA LAN Press
- Ichsan, Moch, 2003. Laporan Pelayanan Publik, Bappenas, Jakarta
- Leach, Steve, et.all, 1994. *The Changing organization and Management of Local Government*, London : Macmillan
- Meenakshisundaram, S.S. 1999. "Decentralization in Developing Countries" dalam Jha, S.N. & Mathur, P.C. *Decentralization and Local Politics*. New Delhi : Sage Publications.
- Nazir, Muhamad,1998. Metode Penelitian, Jakarta : Rineka Cipta
- Nolan, Brendan C, 2001, *Public Sector Reform : An International Perspective, America* : Palgrave MacMillan
- Neuman W. Laurent, 2003. Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches, Fifth edition, Boston : Pearson Education
- Mawhood, Philip, 1985, *Local Government in third world : the experience of tropical Africa*, London : Birmingham
- Pollitt, Christopher, 2000, *Public Mangement Reform : Comparative Analysis*, New York : Oxford University Press
- Prasojo, Eko, dkk, 2006, Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah, Jakarta : Fisip UI
- Putman, et.all, 1998, *Decentralizing Public Service Management*, London : Mac Millan Press ltd.
- Rangkuti, Freddy, 2007, Metode Riset, Gramedia, Jakarta
- Robbin, Stephen P, 1995, Teori Organisasi : Struktur, Disain, dan Aplikasi, edisi terjemahan, Jakarta : Arcan
- Ronson, Stewart & John Stewart, 1994, *Management for the Public Domain: Enabling the learning society*, Great Britain : MacMillan Press Ltd
- Sarker, Abu Elias, 2006, *New public management in developing countries: An analysis of success and failure*, *The International Journal of Public Sector Management*

Smith, B.C. 1985. *Decentralization : The Territorial Dimension of State*, London : George Allen & Unwin

Siegel, Sidney, 1985. *Statistik Non Parametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta : Gramedia

Turner, Mark, 1997, *Governance, Administration and Development*, London : Kumarian Press

White, Stephen J., 2003, *Power for Public Service: Servant Leadership and the Virginia Beach Quality Service System*, Disertation.

Laporan Penelitian

Eko Prasajo, dkk, 2004. *Reformasi Birokrasi dalam Praktik : Kasus Di Kabupaten Jembrana, Depok : PKPADK Fisip UI*

Laporan Bank Dunia, 2006. *Membuat Pelayanan Bermanfaat Bagi Masyarakat Miskin di Indonesia : Titik Fokus Untuk Mencapai Keberhasilan di Lapangan*, Jakarta

Laporan Penelitian SMERU, 2004. *Alokasi Anggaran Pendidikan di Era Otonomi Daerah : Implikasinya terhadap Pnengelolaan Pelayanan Pendidikan Dasar*, Jakarta

Laporan Penelitian Bappenas, 2003. *Pelayanan Publik Di Era Desentralisasi*, Jakarta

Undang Undang

UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Dokumen

Banten Dalam Angka, 2005

Koran

Kompas, Desember 2007

DATA PESERTA UJIAN TESIS

I. Data Pribadi

Nama Lengkap : Bambang Pujiyono
NPM : 0606017220
Program Studi/Kekhususan : Ilmu Administrasi/Administrasi dan Kebijakan Publik
Departemen : Ilmu Administrasi
Tempat & Tanggal Lahir : Karanganyar, 26 Agustus 1971
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat Rumah : Duta Bintaro D2 no. 53 Pinang Tangerang
Nomor Telepon : 021-731 8806

II. Riwayat Pendidikan

SD : Sekolah Dasar Negeri 1 Wonogiri, 1984
SMP : Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Selogiri, Wonogiri, 1987
SMA : Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Wonogiri, 1990
Universitas : Universitas Diponegoro Semarang, FISIP, Jurusan Administrasi Negara, 1995
Universitas Budi Luhur Jakarta, Pascasarjana Ilmu Manajemen, 2000

III. Pekerjaan

Nama Instansi : Universitas Budi Luhur Jakarta
Alamat Instansi : Jl. Raya Ciledug, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan
Nomor Telepon/Fax : 585 3753 / 737 1164
Jabatan : Staf Pengajar

IV. Tesis

Judul Tesis : Model Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang