

PROPOSAL  
HIBAH PENELITIAN UNGGULAN PRODI



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASYARAKAT  
ADAT TERASING  
(Studi Kasus Pada Suku Tengger di Kabupaten Probolinggo dan Orang  
Lom di Kabupaten Bangka)**

**Ketua Peneliti:**

Dr. Suranto. M.Pol / NIDN :05112056501

**Anggota:**

1. Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. / NIDN : 0520096602
2. Sakir, SIP. MIP / Calon Dosen Tetap Prodi IP

---

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
SEPTEMBER 2016**

## HALAMAN PENGESAHAN PENELITIAN DOSEN

**Judul Penelitian** : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASYARAKAT ADAT TERASING (Studi Kasus Pada Suku Tengger di Kabupaten Probolinggo dan Orang Lom di Kabupaten Bangka)

**Kode/ Nama Rumpun Ilmu** : 597Ilmu Pemerintahan

**Ketua Peneliti**

a. Nama Lengkap : Suranto, Dr.,M.Pol.  
b. NIP : 0512056501  
d. Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan  
e. No HP :  
f. Email : suranto\_umy@yahoo.com

**Anggota Peneliti (1)**

a. Nama Lengkap : Atik Septi Winarsih, Dra.,M.Si.  
b. NIDN : 520096601

**Anggota Peneliti (2)**

a. Nama Lengkap : Sakir, S.IP., M.IP.  
b. NIP : 508118902

**Biaya Penelitian** : Rp. 32,160,000

Yogyakarta, 29-09-2016

Mengetahui,  
Dekan/ Ketua Prodi IP

  
Dr. Titin Purwaningsih, M.Si.  
NIP 0522086901

Ketua Peneliti

  
Suranto, Dr.,M.Pol.  
NIP 0512056501

Menyetujui,  
Dekan Fisipol

  
Ah. Muhammad, S.IP., MA., Ph.D.

## DAFTAR ISI

Ringkasan .....	4
Bab I. Pendahuluan .....	5
A. Latar Belakang .....	5
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Urgensi (Keutamaan Penelitian).....	7
E. Inovasi yang diinginkan .....	7
Bab II. Studi Pustaka .....	9
Bab III. Metode penelitian .....	17
Bab IV. Pembiayaan dan Jadwal Penelitian.....	24
Daftar Pustaka .....	25
Lampiran:	
1. Justifikasi Anggaran .....	26
2. Sarana dan Prasarana .....	27
3. Susunan organisasi tim peneliti.....	27
4. Biografi/Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....	28
5. Surat Pernyataan Ketua Peneliti .....	46

## **RINGKASAN**

Salah satu fungsi utama negara adalah melakukan pelayanan publik. Melalui otoritasnya, negara dituntut dapat memberikan pelayanan prima, guna menjawab tuntutan publik yang semakin kompleks. Idealnya, pelayanan publik berkualitas prima tidak hanya diberikan pada masyarakat di perkotaan saja, melainkan juga kepada masyarakat marjinal, termasuk komunitas masyarakat adat terasing. Riset ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan publik diberikan pada komunitas Orang Lom Kabupaten Bangka serta komunitas Tengger di Kabupaten Probolinggo Jawa Timur. Adapun lokasi penelitian di Dusun Air Abik dan Pejam, Dresa Gunung Muda Kabupaten Bangka serta di Desa Ngadisari, Kabupaten Probolinggo. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Sementara teknik analisis data yang digunakan adalah teknik triangulasi.

*Keyword: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Masyarakat Adat Terasing*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Agus Dwiyanto (2005) menyatakan bahwa pelayanan public merupakan salah satu *entry point* bagi Negara Kesatuan Republik Indonesia meraih mimpi besar menuju Negara yang mampu menjalankan tata kelola pemerintahan dengan baik. Namun masih ada pekerjaan rumah yang harus dituntaskan yaitu mesti mampu menjalankan fungsi pengaturan dan pelayanan yang menjamin setiap warga Negara mendapatkan pelayanan dengan kualitas prima tanpa ada diskriminasi sebagaimana diatur dalam UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

Pada hakekatnya, Negara sebagai sebuah institusi memiliki fungsi utama memberikan pelayanan kepada masyarakat (Rasyid, 1997:11). Negara harus memberikan dan memenuhi kebutuhan dasar dan hak hak sipil warga Negara, baik berupa layanan barang, jasa maupun administrasi. Secara historis, pelayanan public selalu berubah kendati secara substansial hampir sama, yaitu melayani warga Negara. Pada masa Orde lama sampai dengan Orde Baru, pelayanan bersifat sentralistik, sedangkan pada masa reformasi atau otonomi daerah, pelayanan berubah ke arah desentralistik (Gaffar, 2002: 172).

Konsep desentralisasi dan otonomi daerah, menurut Sinambela (2010) telah membawa angin segar bagi perubahan praktek pelayanan public. Dengan diterapkannya desentralisasi, pelayanan public akan semakin mendekatkan antara provider dan usernya, sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, di samping mendorong partisipasi masyarakat untuk terlibat dalam decision making penyelenggaraan layanan public. Di samping itu, desentralisasi dapat memperluas pelayanan public mulai dari wilayah perkotaan sampai pelosok pedesaan, bahkan untuk komunitas adat pedalaman (Dwiyanto, 2007).

Namun dalam praktek selama lebih dari satu decade pelaksanaan desentralisasi, kualitas pelayanan public belum banyak berubah secara signifikan. Sebagian masyarakat masih merasakan pelayanan yang lamban, berbelit-belit, mahal, inefisien, korup, sikap dan tindakan arogan aparat layanan, ketidakpastian waktu layanan, adanya tuntutan imbalan dan fasilitas yang minim (Dwiyanto, 2010:76). Ekseks negative tersebut disebabkan beberapa factor, yaitu (1) orientasi birokrat yang masih lebih mementingkan power interest dibandingkan public interest. (2) tidak terakomodasinya kepentingan masyarakat untuk ikut serta dalam memutuskan kebijakan, sehingga belum ada titik temu antara Pemerintah dengan masyarakat guna mencapai kebaikan bersama (Kumoroatomo, 2007).

Hasil survey GDS yang dilakukan Dwiyanto (2003) menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan public di beberapa wilayah di Indonesia disebabkan oleh keterlibatan unsur-unsur subyektivitas seperti perkoncoan, afiliasi politik, kesamaan etnis dan agama, sehingga praktik diskriminasi pelayanan public masih sering terjadi. Selain itu, factor social ekonomi seseorang juga menjadi factor terjadinya diskriminasi layanan tersebut (Dwiyanto, 2003). Riset yang dilakukan Manufandu (2009) menunjukkan bahwa akses layanan public di wilayah pedalaman, khususnya di Papua Barat masih sangat rendah. Dari sebanyak 14 suku pedalaman yang diteliti, ada 5 suku yang belum sama sekali mendapatkan akses layanan dasar, sedangkan sisanya mendapatkan akses layanan yang berkualitas sangat rendah.

Komunitas Orang Lom atau yang dikenal sebagai suku Mapur (Semdel, 1989) adalah komunitas suku pedalaman yang tinggal di Desa Gunung Muda Kabupaten Bangka, Propinsi Bangka Belitung. Dalam bukunya, Smedel (1989) menyatakan bahwa Orang Lom dipahami sebagai suku Lom (Blum) yang diinterpretasikan sebagai suku yang belum memeluk agama. Mereka memiliki pandangan tentang kosmologi dan mitologi sendiri, sebagai keturunan Patih Gajah Mada serta kepercayaan akan kekuatan supra natural yang tinggi. Tentunya sudah ada perubahan dengan adanya pengaruh peradaban modern, namun akar budaya, mitos, ajaran, prinsip hidup serta agama mereka masih orisinil sampai saat ini.

Sama halnya dengan komunitas adat Orang Lom, *tiang tengger* (orang tengger). Suku bangsa Tengger adalah masyarakat adat terpencil yang berdiam disekitar kawasan di pedalaman gunung Bromo yang terletak di kabupaten Probolinggo, Jawa Timur. Berdasarkan persebaran bahasa dan pola kehidupan sosial masyarakat, daerah persebaran suku Tengger adalah disekitar Probolinggo, Lumajang, (Ranupane kecamatan Senduro), Malang (desa Ngadas kecamatan Poncokusumo), dan Pasuruan.

Kedua kelompok masyarakat adat terpencil tersebut menjadi obyek penelitian terkait kualitas pelayanan public bidang kesehatan ini karena masih banyaknya masalah, yaitu: Pertama, faktor letak geografis. Letak geografis tempat tinggal kedua kelompok tersebut di kawasan dataran tinggi pedalaman yang terpencil, sehingga akses pelayanan dari kecamatan terdekat sangat sulit. Kedua, factor infrastruktur, yang masih minim di kedua wilayah tersebut. Ketiga adanya keengganan (disposisi) petugas untuk memberikan pelayanan ke komunitas tersebut yang disebabkan factor ketakutan pada mitos kedua kelompok masyarakat tersebut. Keempat, factor adat suku Orang Lom dan Suku Tengger yang masih kental dengan unsur-unsur magis, animis dan relative tertutup. Keempat factor tersebut menjadi kendala optimalnya pelayanan public pada kedua kelompok adat terpencil tersebut.

Oleh sebab itu, fenomena tersebut menjadi sangat menarik, Karena di satu sisi baik Pemkab Bangka maupun Pemkab Probolinggo berupaya memberikan pelayanan kesehatan secara optimal bagi warganya, namun di lain pihak keinginan tersebut harus berbenturan dengan adat istiadat and kearifan local, aspek geografis, infrastruktur dan sikap pelaksana.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan public bidang kesehatan pada komunitas Orang Lom di Desa Gunung Muda Kabupaten Bangka dan Komunitas Tengger di Desa Ngadisari Kabupaten Probolinggo?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan public bidang kesehatan pada komunitas Orang Lom di Desa Gunung Muda Kabupaten Bangka dan Komunitas Tengger di Desa Ngadisari Kabupaten Probolinggo?

## **C. Tujuan penelitian**

1. Menggali informasi sejauhmana kualitas pelayanan public bidang kesehatan pada masyarakat adat terasing, khususnya komunitas Orang Lom di Desa Gunung Muda Kabupaten Bangka dan Komunitas Tengger di Desa Ngadisari Kabupaten Probolinggo.
2. Mengetahui factor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan public bidang kesehatan pada masyarakat adat terasing, khususnya komunitas Orang Lom di Desa Gunung Muda Kabupaten Bangka dan Komunitas Tengger di Desa Ngadisari Kabupaten Probolinggo
3. Pengembangan kajian ilmu pemerintahan, khususnya kajian pelayanan public.

## **D. Urgensi (Keutamaan Penelitian)**

1. Terpotretnya secara obyektif kualitas pelayanan public bidang kesehatan pada masyarakat adat yang termarjinalkan, beserta factor-faktor determinannya.
2. Terumuskannya alternative solusi pemecahan ketimpangan layanan public bidang kesehatan pada masyarakat adat terasing yang termarjinalkan.
3. Berkembangnya kajian tentang pelayanan public pada masyarakat marjinal melalui publikasi di jurnal nasional terakreditasi.

## **E. Inovasi yang diinginkan**

1. Penyediaan kualitas pelayanan public bidang kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat di seluruh Indonesia.
2. Terciptanya inovasi pelayanan yang mendukung terciptanya pelayanan prima pada masyarakat marjinal, khususnya masyarakat adat terasing yang jauh dari jangkauan Pemerintah.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas atau mutu mengandung banyak pengertian dan makna tergantung sudut pandang pakar yang mendefinisikannya. Secara leksikal mutu adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati (**Winston Dictionary**, dalam **Tjiptono, 1997:79**). Sedangkan **Tjiptono (1997:4)** mengartikan mutu sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sementara, **Montgomery (1985:39)** mengartikan mutu : *“Quality is the extent to which product meet the requirements of people who use them”*.

Sementara secara spesifik **Gasperz (1995:5)** menyatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Sedangkan pakar lain menyatakan kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan (**Logothetis, 1992: 26**). **Morgan dan Murgantroyd (1984: 8)** mendefinisikan kualitas merupakan bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat

Berdasar beberapa pendapat pakar yang dikutipnya, **Tjiptono (2000:2)** menyatakan bahwa pengertian kualitas dapat bermakna sebagai berikut :

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
- 2) Kecocokan untuk pemakaian
- 3) Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan
- 4) Bebas dari kerusakan/cacat
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Jadi aspek terpenting dari kualitas pelayanan adalah kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan masyarakat melalui produk pelayanan yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Sementara itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan barang-barang dan jasa publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi pelaksanaannya dapat dilakukan oleh pemerintah dan/atau oleh swasta. Dalam Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik, disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu:

*Pertama*, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik; *Kedua*, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik; *Ketiga*, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik

Jadi kualitas pelayanan publik dapat diberi pengertian sebagai kemampuan pemerintah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat yang berupa barang atau jasa yang bebas dari kekurangan dan kerusakan demi tercapainya kepuasan masyarakat.

Dalam rangka untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat memperoleh kepuasan, maka ada beberapa prinsip dalam manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan. Prinsip-prinsip tersebut menurut **Viljoen (1997:253)** adalah sebagai berikut :

- 1) Identifikasikan kebutuhan konsumen yang sesungguhnya
- 2) Sediakan pelayanan yang terpadu (*one stop shop*)
- 3) Dibuat sistem yang mendukung pelayanan konsumen
- 4) Diusahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- 5) Layanilah keluhan konsumen secara baik.
- 6) Terus berinovasi.
- 7) Karyawan adalah sama pentingnya dengan konsumen
- 8) Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen.
- 9) Menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan.
- 10) Selalu mengontrol kualitas

**Kotler (1997:103)** mengemukakan bahwa dari pelbagai studi penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman pada masa lalunya. Penyelenggara layanan yang dikelola secara prima senantiasa memiliki banyak kesamaan dalam beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Konsep strategis  
Penyelenggara jasa ternama memiliki pengertian yang jelas mengenai pelanggan sasaran dan kebutuhan pelanggan yang akan mereka puaskan. Untuk itu dikembangkan strategi khusus untuk memuaskan kebutuhan ini yang menghasilkan kesetiaan pelanggan.
- 2) Sejarah komitmen kualitas manajemen puncak  
Tidak hanya melihat pada prestasi keuangan bulanan, melainkan juga pada kinerja jasa.
- 3) Penetapan standar tinggi  
Penyedia jasa terbaik menetapkan standard kualitas jasa yang tinggi antara lain berupa kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan dan ketepatannya.
- 4) Sistem untuk memonitor kinerja jasa  
Secara rutin memeriksa kinerja jasa perusahaan maupun pesaingnya
- 5) Sistem untuk memuaskan keluhan pelanggan  
Menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan ramah
- 6) Memuaskan karyawan sama seperti memuaskan pelanggan

Dalam kaitannya dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, **Lembaga Administrasi Negara (2003:186)** mengemukakan perlunya digunakan beberapa prinsip dalam penyediaan layanan sektor publik, yang meliputi:

- 1) Menetapkan standard pelayanan. Standard tidak hanya menyangkut standard atas produk pelayanan, tetapi juga standard prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standard pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.
- 2) Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan
- 3) Mempelakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil
- 4) Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan
- 5) Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang
- 6) Menggunakan sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif
- 7) Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan

Selanjutnya, kendati kualitas pelayanan publik sulit untuk dievaluasi namun eksplorasi untuk membuat suatu konsep pelayanan publik yang cocok untuk menjelaskan fenomena pelayanan publik cukup berkembang dengan pesat. Secara garis besarnya konsep tentang pelayanan publik dapat dikategorikan dalam 2 (dua) perspektif, yaitu perspektif provider (proses) dan perspektif kepuasan pengguna jasa (*customer satisfaction*).

### **B. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Provider (Proses)**

Tak seperti organisasi swasta yang berorientasi keuntungan, organisasi publik mengalami kesulitan untuk mengukur kinerjanya. Keberhasilan suatu organisasi publik tak dapat diukur dari keuntungan uang yang diperoleh atau jumlah penjualan jasa pelayanan, atau dalam konteks pelayanan transportasi umum khususnya bis kota, kinerja atau keberhasilannya tidak dapat hanya diukur dari jumlah penumpang yang telah diangkut selama kurun waktu tertentu. Dalam konteks organisasi publik di Inggris, **Georges M. Selim dan Sally A. Woodward (1993: 149)** mengajukan jenis-jenis performansi tentang pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik, yaitu volume pekerjaan (*workload*), ekonomis (*economics measures*), efisiensi (*efficiency*), efektivitas (*effectiveness*) dan kesamaan (*equity*).

Volume pekerjaan (*workload measures*) menunjukkan volume dari output, baik berupa barang maupun jasa, yang diproduksi oleh sebuah organisasi publik dan dikaitkan dengan jumlah sumber daya tertentu. Sedangkan Ukuran Ekonomis (*economics measures*) pelayanan menunjukkan pada jumlah dana yang terbuang atau pemborosan dan pembengkakan biaya dari penyediaan suatu pelayanan publik. Apakah biaya yang senyatanya dikeluarkan sesuai dengan biaya yang direncanakan. Lebih dalam lagi adalah dengan membandingkan jumlah biaya yang disediakan per unit atau orang

untuk satu jenis pelayanan publik pada waktu yang berbeda atau tempat yang berbeda. Efisiensi (*efficiency*) menunjukkan pada rasio minimal antara input dengan output. Input yang kecil diikuti dengan output yang besar merupakan kondisi yang sangat diharapkan.

Efektivitas (*effectiveness*) memfokuskan pada tingkat pencapaian terhadap tujuan organisasi publik.. Tingkat pelayanan dan derajat kepuasan masyarakat tersebut merupakan salah satu ukuran efektivitas. Ukuran ini tidak mempertimbangkan berapa biaya, tenaga dan waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan, tetapi lebih menitikberatkan pada ketercapaian tujuan organisasi pelayanan publik.

Persamaan (*equity*) menunjukkan pada tingkat persamaan terhadap semua golongan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Ukuran persamaan ini sangat penting dijadikan sebagai indikator untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan publik yang dilakukan oleh organisasi pemerintah atau swasta.

### **C. *Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Pelanggan***

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dapat dilihat dari sejauh mana pelanggan atau orang yang dilayani menyatakan kepuasannya. Pernyataan tentang kepuasan tersebut dapat dilihat dari persepsi mereka terhadap produk pelayanan yang telah diberikan. Persepsi pelanggan sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Teknik pengukuran kepuasan pelanggan sebenarnya banyak berasal dari teknik yang dikembangkan di dalam pemasaran bagi perusahaan-perusahaan swasta yang berorientasi kepada profit. Salah satu contohnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan adalah konsep yang dikemukakan oleh **Lovelock (1992:225)** yang menyatakan perlunya diperhatikan lima prinsip untuk menyiapkan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

- 1) *Tangible*, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan komunikasi.
- 2) *Handal*, yaitu kemampuan untuk membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan.
- 3) *Pertanggung-jawaban*, yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- 4) *Jaminan*, yaitu pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
- 5) *Empati*, perhatian perorangan pada pelanggan.

Masih dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan, **Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990: 26)** menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauhmana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi, yaitu :

- 1) *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan
- 2) *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- 3) *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
- 4) *Emphaty*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- 5) *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Secara singkat kedua konsep tersebut merupakan bagian sistem manajemen yang berorientasi kepada pelanggan. Terdapat beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dari reorientasi kepada pelanggan, sebagaimana dikemukakan oleh **Osborne dan Gaebler (1995: 208-212)** adalah sebagai berikut :

- 1) Sistem yang berorientasi pada pelanggan memaksa pemberi jasa untuk bertanggung jawab kepada pelanggannya.
- 2) Sistem yang berorientasi pelanggan mendepolitisasi keputusan terhadap pilihan pemberi jasa.
- 3) Sistem yang berorientasi pelanggan merangsang lebih banyak inovasi.
- 4) Sistem yang berorientasi pelanggan memberi kesempatan kepada orang untuk memilih diantara berbagai macam pelayanan.
- 5) Sistem yang berorientasi pada pelanggan pemborosannya lebih sedikit, karena pasokan disesuaikan dengan permintaan.
- 6) Sistem yang berorientasi pada pelanggan mendorong pelanggan untuk membuat pilihan dan mendorong untuk menjadi pelanggan yang berkomitmen.
- 7) Sistem yang berorientasi pada pelanggan menciptakan peluang lebih besar bagi keadilan.

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik, ternyata sangat potensial mengalami pelbagai penyimpangan dalam pemberian layanan publik, yang dapat disebabkan oleh : *Pertama*, para birokrat yang bertanggungjawab pada penyelenggaraan layanan publik masih terpaku pada paradigma lama dengan semangat *pangreh praja* yang masih melekat; *Kedua*, peraturan atau ketentuan yang berlaku mengandung banyak lubang (*loopholes*) atau kelemahan yang mendorong terjadinya penyimpangan; *Ketiga*, pengguna jasa layanan publik juga sering memanfaatkan kelemahan peraturan dan ingin menempuh jalan pintas; *Keempat*, pengguna jasa masih berada pada posisi yang lemah. (**Kumorotomo, 2005:7**).

Dalam pandangan lain, aspek perubahan politik juga turut berpengaruh pada derajat layanan publik, sebagaimana disinggung oleh **Peters, B. Guy (1984)** :

*“At least three of the old chestnuts that have guided our thinking about the public service in the process of governance are simply no longer as canonical as they once were. The first of these principles is the assumption of an apolitical civil service, and associated with it is the politics-administration dichotomy and the concept of “neutral competence” within the civil service. A second significant change in assumption about government relevant to this discussion is a*

*decline in assumption of hierarchical and rule-based management within the public service, and in the authority of civil servants to implement and enforce regulations outside of public service. The third change in the assumptions about governance and the public bureaucracy concerns the permanence and stability of the organizations within government”*

Oleh sebab itu, dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas perlu diciptakan pelbagai piranti pendukungnya. **Albrecht dan Zemke** (dalam **Tjiptono, 1997**) menyatakan kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari empat aspek, yaitu sistem pelayanan, sumberdaya manusia, strategi pelayanan dan pelanggan. Sistem pelayanan yang baik, sumberdaya manusia yang berkualitas dan berorientasi pada pelayanan, strategi pelayanan yang tepat, serta kesesuaian jenis, prosedur, mekanisme pelayanan dengan pelanggan akan menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi.

Menurut **Albrecht dan Zemke**, untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas diperlukan sinergi antar pelbagai faktor pelayanan publik di atas. Sifat dan jenis pelayanan publik yang bervariasi dan beragamnya pemanfaatan oleh *customers* tentunya membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda. Oleh karenanya penyelenggara layanan publik harus mengenal pelanggan dengan baik sebelum menyelenggarakan dan memberikan pelayanan. Di sinilah perlunya pengembangan sumberdaya manusia yang berkualitas dan berorientasi pada publik.

Sementara itu dalam konsep pelayanan publik telah lama berkembang pada kajian administrasi bisnis daripada kajian administrasi publik. Hal ini tentunya tak lepas dari fokus orientasi kepada pelanggan yang lebih awal berkembang pada organisasi bisnis dibandingkan organisasi publik. Dalam kajian administrasi publik, konsep kualitas pelayanan yang paling menonjol adalah yang dikemukakan **Vaughn** dalam **Rosenbloom (1992)** yang menyatakan bahwa indikator kualitas pelayanan organisasi publik berbeda dengan organisasi bisnis. Adapun indikator yang dikembangkan meliputi: *Efficiency* yaitu pelayanan bersifat *timeliness* (tidak terbatas waktu), *Competence* yaitu *ability to win a high degree of judicial deference* (kemampuan untuk memenangkan aturan pada tingkat tertinggi), serta *Fairness* yaitu *Evenhandedness with regard to management and labor interests* (Kenetralan baik pada kepentingan manajemen maupun kepentingan pekerja).

#### **D. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam konteks penyediaan layanan publik pada masyarakat pedalaman, Manufandu (2009) yang melakukan riset pelayanan publik pada suku pedalaman di Papua Barat menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu:

##### 1) Adat / Kearifan Lokal

Secara etimologis, adat berasal dari kata arab “Adah” yang bermakna suatu perbuatan yang dilakukan secara berulang-ulang yang selanjutnya menjadi kebiasaan yang tetap dan dihormati orang (Gazalba, 1990). Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, adat didefinisikan sebagai tata kelakuan yang kekal dan turun temurun dari generasi satu ke

generasi lain sebagai warisan, sehingga begitu kuat integrasinya dengan pola perilaku masyarakat. Adat dalam konsep masyarakat melayu tradisional adalah segala yang berkaitan dengan proses kehidupan manusia mulai lahir sampai meninggal dunia (Bakar, 2001:88).

Dari beberapa definisi di atas tampak bahwa adat adalah kebiasaan dalam kehidupan bermasyarakat suatu komunitas. Adapun keterkaitan dengan kualitas pelayanan publik adalah bahwa adat seringkali menjadi faktor penghambat atau faktor pendukung suatu layanan publik, karena kebiasaan yang sudah berlangsung turun-temurun sangat sulit diubah. Biasanya adat yang berlangsung lama berbenturan dengan kebijakan baru yang harus diadopsi akan menjadi kendala dalam layanan publik.

## 2) Letak Geografis

Dalam risetnya, Madufandu (2009) menyebutkan bahwa letak geografis dari keberadaan suku pedalaman menjadi faktor penyebab rendahnya akses pelayanan publik. Kontur geografis Indonesia yang berupa kepulauan dengan barisan pegunungan menyebabkan terisolasinya suatu tempat dari tempat yang lain. Manufandu (2009) menemukan fakta bahwa letak geografis daratan dengan barisan pegunungan yang tinggi, jurang yang curam sangat menyulitkan transmisi pelayanan publik pada masyarakat pedalaman.

## 3) Infrastruktur

Dari definisi Kamus Besar Bahasa Indonesia, infrastruktur diartikan sebagai sarana dan prasarana umum. Sementara Todaro (2006) mendefinisikan infrastruktur lebih ke arah perspektif ekonomi. Tanpa infrastruktur, kegiatan produksi pada pelbagai kegiatan ekonomi tidak akan berfungsi. Akatsuka dan Yoshida (1999) menyatakan bahwa infrastruktur dasar meliputi transportasi, energi dan telekomunikasi.

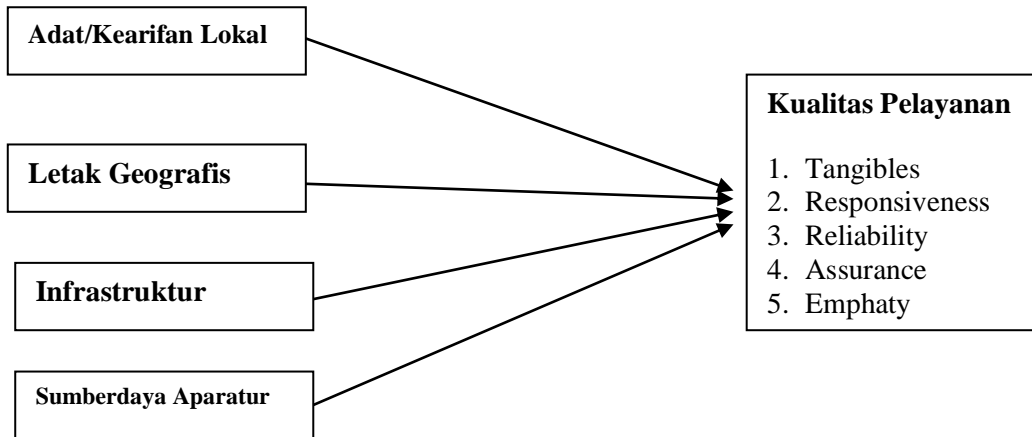
Dengan demikian jelas bahwa betapa menentukannya infrastruktur dalam kegiatan ekonomi dan pemberian layanan publik. Infrastruktur penting bagi pelayanan publik karena layanan publik akan berjalan dengan baik jika ditunjang dengan ketersediaan infrastruktur yang memadai.

## 4) Sumberdaya Manusia Aparatur

Sumberdaya aparatur merupakan sesuatu kemampuan pegawai untuk melakukan pekerjaan yang dibebankan. Sumberdaya aparatur merupakan faktor determinan peningkatan kinerja organisasi pemerintahan. Adapun yang dimaksud dengan sumberdaya aparatur dalam konteks pelayanan publik bidang kesehatan di sini

adalah dokter, bidan, mantri yang memberikan pelayanan kesehatan pada komunitas adat terpencil di masyarakat Tengger dan Orang Lom.

**Kerangka Berpikir:**





## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian yang bertipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Nawawi dan Martini, menjelaskan bahwa metodedeskriptif merupakan prosedur atau cara memecahkan masalah penelitiandengan memaparkan keadaan obyek yang diselidiki (seseorang, lembaga,masyarakat dan lain-lain) sebagaimana yang adanya, berdasarkan fakta-faktaaktual pada saat sekarang. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2012:4), diartikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sementara, Denzin dan Licoln (2013) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Pendekatan kualitatif merupakan data yang berupa kata atau kalimat, gambar, skema yang belum diangkakan.

Analisis deskriptif yaitu menggambarkan apa yang terjadi pada saat melakukan penelitian seperti mencatat, menganalisa, menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi dan ada. Pendekatan ini hanya sampai pada tahap menyajikan dan menganalisis fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Jenis penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang benar mengenai subjek yang diteliti. Pendekatan penelitian ini dipakai saat melakukan wawancara, mencari data, dan melihat fakta yang terjadi di lapangan serta dari keterangan para key informan yang akan dianalisis secara deskriptif untuk mencapai hasil dan kesimpulan.

#### **B. Jenis Data**

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain menurut cara pengumpulannya secara garis besar data penelitian dibedakan menjadi 2 (dua) jenis, antara lain sebagai berikut :

1) **Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui pengamatan dan wawancara dengan informan atau responden untuk menggali informasi

2) **Data sekunder**

Data sekunder merupakan data tambahan berupa informasi yang akan melengkapi data primer. Data tambahan yang dimaksud meliputi dokumen atau arsip didapatkan dari berbagai sumber, foto pendukung yang sudah ada, maupun foto yang dihasilkan sendiri, serta data yang terkait dalam penelitian ini.

### 3) Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian untuk komunitas Orang Lom berada di Dusun Air Abik dan Pejam, Desa Gunung Muda Kabupaten Bangka, sedangkan untuk masyarakat Tengger di Desa Ngadisari, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur.

### 4) Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

#### a. Interview / Wawancara

Teknik wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh pihak kedua, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. ada 2 (dua) jenis wawancara, yakni wawancara terstruktur dan wawancara tak-terstruktur (in-depth interview). Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya (interviewer) menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Jenis wawancara ini dilakukan pada situasi jika sejumlah sampel yang representatif ditanyai dengan pertanyaan yang sama dan hal ini penting sekali. Semua aspek dipandang mempunyai kesempatan yang sama untuk menjawab pertanyaan yang diajukan. Sementara itu, wawancara tak-terstruktur (in-depth interview) merupakan wawancara yang berbeda dengan wawancara terstruktur. Wawancara semacam ini digunakan untuk menemukan informasi yang bukan baku atau informasi tunggal. Hasil wawancara tak-terstruktur (in-depth interview) menekankan pada pengecualian, penyimpangan, penafsiran yang tidak lazim, penafsiran kembali, pendekatan baru, pandangan ahli, atau perspektif tunggal. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara tak-terstruktur (in-depth interview).

#### b. Observasi berupa pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti.

- c. Dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film. Dokumen digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.

Menurut Lexy J. Moleong (2009) ada dua jenis dokumen, yaitu: Pertama, dokumen pribadi adalah catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaannya. Maksud pengumpulan dokumen pribadi adalah untuk memperoleh kejadian nyata tentang situasi sosial dan arti berbagai faktor di sekitar subyek penelitian. Dokumen pribadi berupa buku harian, surat pribadi, dan otobiografi. Kedua, dokumen resmi. Dokumen resmi terbagi atas dokumen internal dan dokumen eksternal. Dokumen internal berupa memo, pengumuman, risala atau laporan rapat, keputusan pemimpin kantor, instruksi, aturan suatu lembaga masyarakat tertentu yang digunakan dalam kalangan sendiri. Dokumen eksternal berisi bahan-bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga sosial, misalnya majalah, buletin, pernyataan, dan berita yang disiarkan kepada media massa.

#### 5) Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (validitas) atas keandalan (realibilitas). Derajat kepercayaan atau kebenaran suatu penilaian akan ditentukan oleh standar apa yang digunakan. Peneliti kualitatif menyebut standar tersebut dengan keabsahan data. Menurut Sugiono (2009) ada beberapa kriteria yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data, yaitu :

1. Penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dan nonkualitatif. Fungsi dari derajat kepercayaan: pertama, penemuannya dapat dicapai; kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Kriteria derajat kepercayaan diperiksa dengan beberapa teknik pemeriksaan, yaitu :

- a. Triangulasi

Triangulasi berupaya untuk mengecek kebenaran data dan membandingkan dengan data yang diperoleh dengan sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan dan dengan metode yang berlainan. Adapun triangulasi yang dilakukan dengan tiga

macam teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber data, metode, dan teori. Untuk itu maka peneliti dapat melakukannya dengan jalan : (i) mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan, (ii) mengeceknya dengan berbagai sumber data, (iii) memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan. Dalam hal ini peneliti melakukan triangulasi dengan membandingkan data yang diperoleh melalui sumber wawancara, dokumentasi dan observasi di lapangan.

b. Kecukupan referensial

Yaitu mengumpulkan berbagai bahan-bahan, catatan-catatan, atau rekaman-rekaman yang dapat digunakan sebagai referensi dan patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data. Kecukupanreferensial dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkans semua data yang berhubungan dengan penelitian ini untuk menguji kembali data ada.

c. Keteralihan (*transferability*)

Keteralihan sebagai persoalan empiris bergantung pada pengamatan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti perlu mencari dan mengumpulkan data kejadian empiris dalam konteks yang sama. Dengan demikian, peneliti bertanggung jawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya. Dalam melakukan keteralihan peneliti berupaya mencari dan mengumpulkan data kejadian empiris dalam konteks yang sama.

2. Kebergantungan (*dependability*)

Kebergantungan merupakan substitusi reliabilitas dalam penelitian nonkualitatif. Reliabilitas merupakan syarat bagi validitas. Dalam penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji dependability-nya. Kalau proses penelitiannya tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak dependable. Untuk mengetahui dan memastikan apakah hasil penelitian ini benar atau salah, peneliti selalu mendiskusikannya dengan pembimbing secara bertahap

mengenai data-data yang didapat di lapangan mulai dari proses penelitian sampai pada taraf kebenaran data yang didapat.

### 3. Kepastian (*confirmability*)

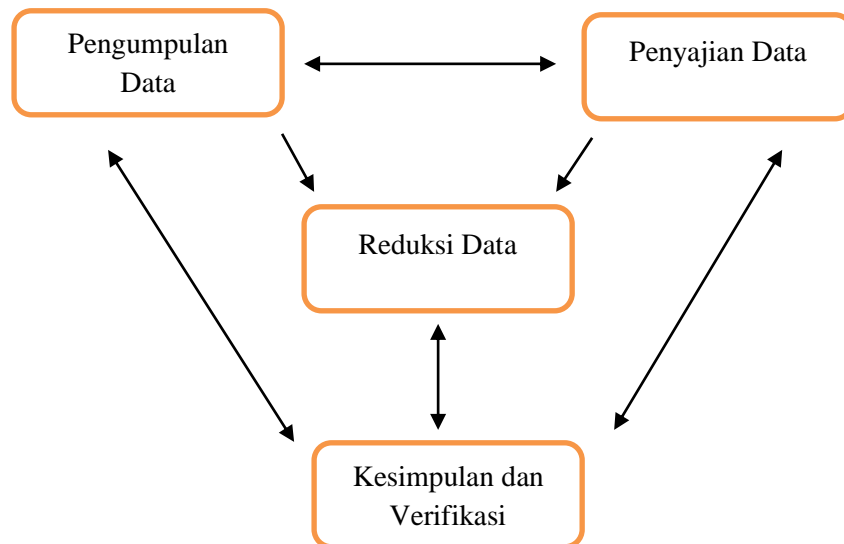
Dalam penelitian kualitatif uji kepastian mirip dengan uji kebergantungan, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji kepastian (*confirmability*) berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Kepastian yang dimaksud berasal dari konsep objektivitas, sehingga dengan disepakati hasil penelitian tidak lagi subjektif tapi sudah objektif. Untuk menjamin kepastian bahwa penelitian ini objektif, peneliti dalam hal ini melakukan pemeriksaan secara cermat bersama dengan pembimbing terhadap kepastian asal-usul data, logika penarikan kesimpulan dari data dan derajat ketelitian serta telah terhadap kegiatan peneliti tentang keabsahan data.

### 6) Teknik Analisis Data

Setelah data, serta mengambil kesimpulan. Untuk menganalisis data ini menggunakan teknik analisis data kualitatif, karena data-data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data seperti dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992) bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Menurut Bogdan dan Biklen analisa data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan berkerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi suatu yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Penelitian yang kaya data tidak akan berarti sama sekali jika data tersebut tidak dirangkai dalam struktur makna yang logis.

Komponen Analisis Data Model Interaktif  
(*Interactive Model*)



*Sumber* : diadopsi dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman

Proses-proses analisa data kualitatif tersebut dapat dijelaskan, sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data, yaitu pencarian data penelitian di lapangan yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.
- b. Reduksi data (data reduction), yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh di lapangan studi.
- c. Penyajian data (data display), yaitu deskripsi kumpulan informasi tersusun yang memungkinkan untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- d. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing and verification). Dari proses pengumpulan data, peneliti mencari makna dari setiap gejala yang diperoleh di lapangan, mencatat keteraturan atau pola penjelasan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas, dan proposisi. Jika penelitian masih

berlangsung, maka setiap kesimpulan yang ditetapkan akan terus-menerus diverifikasi hingga benar-benar diperoleh kesimpulan yang valid.





## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Dwiyanto, Agus, 2003. *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. Pelayanan yang Akuntabel dan Bebas dari Praktek KKN, dalam Agus Dwiyanto (Ed), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik Sketsa Pada Masa Transisi*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar.
- LAN, 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI), Buku I Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara*. Jakarta: Perum Percetakan Negara.
- Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya, 2012
- Ratminto dan Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono (2011), *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- , 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Services*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Widjaja, HAW. 2008. *Otonomi Desamerupakan Otonomi Yang Asli, Bulat Dan Utuh*. Rajawali Pers.
- Zeithaml, VA. Parasuraman and LL Berry, 1990. *Delivery Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. NY: The Free Press.

### JURNAL

- Chatre, Ashwini. 2008. *Political Articulation and Accountability in Decentralisation: Theory and Evidence from India*. *Conservation and Society* 6(1): 12–23
- Raharjo, Warsisto. 2012. Inkonsistensi Paradigma Otonomi Daerah di Indonesia : Dilema Sentralisasi atau Desentralisasi. *Jurnal Konstitusi*, Volume 9, Nomor 4

## LAMPIRAN

### 1. Rincian Anggaran

#### 1.1. Anggaran untuk Pelaksana (Gaji dan Upah)

No	Nama Pelaksana	Peran/Kegiatan Utama	Jumlah peneliti/Jumlah jam/minggu	Honor/jam	Jumlah
1	Dr. Suranto, M.Pol	Peneliti Utama	1x8 x 32 minggu	15,000	3.840,000
2	Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si dan Sakir, MIP.	Anggota Peneliti	2x8x 32 minggu	10,000	5.120,000
<b>Jumlah</b>					<b>8.960,000</b>

#### 1.2. Anggaran Komponen peralatan

No	Nama Bahan/Peralatan	Volume	Harga Satuan	Jumlah Harga
1	Kertas HVS 80 gram	5 rim	50.000	250,000
2	Alat tulis (notes, ballpaint, pensil, dll)	1 set	500.000	500,000
3	Flash disk 8 G	3 buah	150.000	450,000
4	Cartridge Tinta Printer Hitam	2 tube	250.000	500,000
<b>Jumlah</b>				<b>1.700,000</b>

#### 1.3. Anggaran Komponen Perjalanan

No	Kota/Tempat Tujuan	Volume	Harga Satuan	Jumlah Harga
1	Tiket Pesawat Yogya – Bangka PP	1 x2 orang	4.000.000	8.000.000
2	Penginapan di Pangkal Pinang	2 mlm x 2 kamar	600.000	2.400.000
3	Yogyakarta-Probolinggo pp	1 x 3 orang	750.000	2.250.000
4	Penginapan di Probolinggo	2 mlm x 2 kamar	400.000	1.600.000
<b>Jumlah</b>				<b>14.250.000</b>

#### 1.4. Anggaran Komponen Laporan/Publikasi

No	Uraian Kegiatan	Volume	Biaya Satuan	Jumlah Harga
1	Penulisan draft laporan	1 laporan	700.000	700.000
2	Penggandaan draft laporan	10 ex	50.000	500.000
3	Foto copy dan penjilidan	10 laporan	30.000	300.000
4	Seminar Hasil	1 kegiatan	500.000	500.000
5	Pengiriman naskah Publikasi JGP	1	1.500.000	1.500.000
<b>Jumlah</b>				<b>3.500.000</b>

#### 1.5. Komponen Lain-Lain

No	Uraian Kegiatan	Volume	Biaya Satuan	Jumlah Harga
1	Rapat-rapat	5 kali	100.000	500.000
2	Penyusunan Instrumen	1 kali	500.000	500.000
3	Pengumpulan data	5 lokasi	350.000	1.750.000
4	Analisis Data	1	1.000.000	1.000.000
<b>Jumlah</b>				<b>3.750.000</b>

## 2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dipergunakan antara lain; computer, laptop, Tape Recorder, dan ruang kelas multimedia. Sarana ini adalah milik Jurusan Ilmu Pemerintahan Fisipol UMY, yang dapat dipergunakan untuk menunjang pelaksanaan penelitian dan sosialisasi modul model akuntabilitas kinerja pemerintah desa.

## 3. Susunan Organisasi Tim Peneliti

Ketua : Dr. Suranto, M.Pol

Anggota:

1. Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.
2. Sakir, SIP. MIP

## ***CURRICULUM VITAE***



### **IDENTITAS DIRI**

Nama : DR. SURANTO, M.Pol.  
NIK : 19650512199105163014  
Tempat dan Tanggal Lahir : YOGYAKARTA, 12 MEI 1965  
Jenis Kelamin : LAKI-LAKI  
Status Perkawinan : KAWIN  
Agama : ISLAM  
Golongan/Pangkat : IV A / PEMBINA  
Jabatan Akademik : LEKTOR KEPALA  
Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
Alamat : JL. LINGKAR SELATAN YOGYAKARTA. 55183  
Telp/Fax : 0274-387656 ext. 121 / 0274-387646  
Alamat Rumah : GEBLAK RT 03 BANTUL, KEC BANTUL,  
BANTUL.DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
Telp/Fax : 0274-658 4010, 081 668 6596, 0274-387646  
Alamat e-mail : [suranto\\_umy@yahoo.com](mailto:suranto_umy@yahoo.com)

### RIWAYAT PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI

Tahun Lulus	Program Pendidikan (diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor)	Perguruan Tinggi	Jurusan/Program Studi
2010	Doktor	Universitas Padjadjaran Bandung	Ilmu Sosial /BKU Ilmu Administrasi
1995	Master	University of Wollongong, Australia	Master of Policy
1989	Sarjana	Universitas Gadjah Mada Yogyakarta	Fisipol / Ilmu Pemerintahan

### PENGALAMAN JABATAN STRUKTURAL

<i>Tahun</i>	<i>Jabatan</i>	<i>Institusi</i>
2015-sekarang	Kepala Bidang Perencanaan Pada Badan Perencanaan dan Pengembangan	UMY
2011-2015	Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan	Fisipol UMY
2001-2003	Dekan	Fisipol UMY
1999-2001	Pembantu Dekan I	Fisipol UMY
1997-1999	Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan	Fisipol UMY

### PENGALAMAN PENELITIAN

<i>Tahun</i>	<i>Judul Penelitian</i>	<i>Ketua/Anggota Tim</i>	<i>Sumber Dana</i>
2016	Model Akuntabilitas Pemerintah Desa (Studi di desa Dlingo dan Desa Temuwuh, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul)	Ketua	DP2M Dikti
2015	Kebijakan Penataan Struktur Organisasi Berbasis Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta, Dinas Perizinan Pemerintah Kabupaten Bantul, Dan Kantor Pelayanan Perizinan	Anggota	DP2M Dikti

	Terpadu Pemerintah Kabupaten Sleman)		
2015	Evaluation Of Universal Health Coveragepolicy : A Comparison Study Between Indonesia And Thailand	Anggota	DP2M Dikti
2014	Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Kabupaten Bantul, Sleman dan Gunungkidul)	Ketua	UMY
2013	Studi Pemekaran Wilayah Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara	Anggota	Bappeda Kab Nunukan, Prov Kalimantan Utara
2012	Evaluasi Desain Strategi Penanggulangan Kemiskinan Kabupaten Bantul	Ketua	Bappeda Kab Bantul
2012	Studi Pemekaran Wilayah Kabupaten Bintan	Ketua	Bappeda Kab Bintan
2011	Evaluasi Kinerja Badan Layanan Usaha (BLU)	Anggota	JKSG UMY
2011	Analisis Kinerja Organisasi Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bantul 2010-2011	Ketua	KPU Bantul dan UMY

#### KONFERENSI/SEMINAR/LOKAKARYA/SIMPOSIUM

<b>Tahun</b>	<b>Nama Kegiatan</b>	<b>Peran</b>	<b>Penyelenggara</b>
2016	Workshop Evaluasi Pilkada Serentak dan Tata Kelola Pemerintahan	Pemateri	Univ Muhammadiyah Ponorogo
2016	Seminar Internasional Pengawasan Pemilu	Narasumber	Bawaslu RI dan FH UMY
2016	Seminar tentang Praktek Governance di Indonesia	Pemateri	Univ Muhammadiyah Mataram
2015	Workshop Kurikulum Ilmu	Pemateri	Asosiasi Prodi Ilmu Pemerintahan Seluruh

	Pemerintahan se Indonesia		Indonesia
2015	JGP Forum International Seminar	Panitia	JKSG UMY
2015	Workshop Penyusunan dan Pengembangan Mutu Akademik	Narasumber dan Fasilitator	Universitas Muhammadiyah Gorontalo
2015	Workshop Penyusunan dan Pengembangan Mutu Akademik	Narasumber dan Fasilitator	Universitas Muhammadiyah Mataram
2014	Workshop Penyusunan dan Pengembangan Mutu Akademik	Narasumber	Institut Pemerintahan Dalam Negeri Bandung
2014	Seminar Bedah Buku: Manajemen Sumberdaya Manusia dalam Organisasi Pemerintahan	Pembedah buku	Institut Pemerintahan Dalam Negeri Bandung
2013	Workshop RUU Perubahan UU 2/2011 tentang Partai Politik	Pemateri	Kantor Kesbanglinmas Kab Bantul
2013	Lokakarya Kurikulum di Jurusan IP Universitas Tadulako Palu	Pemateri	Jurusan IP Fisip Universitas Tadulako Palu
2013	Kuliah Umum di Jurusan IP Universitas Singaperbangsa Karawang	Pemateri	Jurusan IP Fisip UNSIKA Karawang
2013	Kuliah Umum di Fisip UMRAH Kepri	Pemateri	Fisip UMRAH
2013	Seminar dan Temu Keakraban Masyarakat Bintan di Bintan	Pemateri	Pemkab Bintan
2012	Workshop Kebijakan sebagai salah satu solusi alternative meningkatkan kualitas pelayanan public dan kemandirian daerah	Pemateri	Bagian Kerjasama dan Pengembangan Investasi Daerah Setda Bantul
2012	Diskusi Pemekaran Wilayah Kab Bintan	Pemateri	JKSG UMY

2012	Workshop Peluang kerjasama Daerah dengan Pihak Ketiga	Pemateri	Bagian Kerjasama dan Pengembangan Investasi Daerah Setda Bantul
2012	Forkom Generasi Muda Parpol Kab Bantul	Pemateri	Kesbanglinmas Bantul
2012	Workshop Nasional RUU Perubahan UU 10/2008 tentang Pemilu DPR, DPD dan DPRD	Pemateri	Lembaga Studi Parlemen dan Pemerintah Daerah Surabaya
2012	Pelatihan Penulisan dan Pengelolaan Jurnal	Pemateri	Prodi Ilmu Pemerintahan Fisip UMRAH Tanjungpinang
2012	Seminar Politik Uang dalam Pemilukada	Peserta	KPU dan UMY
2012	JKSG Seminar Series	Peserta	JKSG UMY
2012	Seminar Empat Pilar MPR RI	Peserta	MPR RI
2011	Seminar Internasional Public Service	Peserta	IPDN Bandung dan IPAC
2011	International Conference on Public Organization 1	Pemakalah	Korea University, Thammasat University, Universitas Ngurah Rai dan UMY
2011	FGD Urgensi Perubahan Kelima UUD NRI 1945 Konsolidasi Demokrasi dan Jati Diri Bangsa	Pemateri	DPD RI dan Kelompok Studi Ujung Pena Yogyakarta
2011	Seminar Empat Pilar MPR RI : Sosialisasi Empat Pilar Kehidupan Bernegara	Peserta	MPR RI
2011	Seminar Membedah UU Partai Politik	Peserta	FH UII
2011	Pelatihan Penulisan Artikel Ilmiah Nasional	Peserta	DP2M Dikti
2011	Pelatihan Metodologi Penelitian Multi Tahun Bagi Perguruan Tinggi	Peserta	DP2M Dikti



## **PUBLIKASI**

### **BUKU:**

1. Kualitas Pelayanan: Tinjauan Faktor-faktor Determinan. Penerbit: LP3 UMY-MIP UMY, Yogyakarta. 2013.
2. Buku Ajar Statistik Sosial, 2011
3. Buku Ajar Analisis Kuantitatif, 2012

### **ARTIKEL KORAN:**

1. Kebijakan Publik (Kedaulatan Rakyat, June 19, 2011)
2. Gaya Memimpin Bangsa (Kedaulatan Rakyat, July 15, 2011)
3. Mengurai Carut Marut RUUK DIY (Kedaulatan Rakyat, August 2, 2011)
4. Anomali Manajemen Pemerintahan SBY (Kedaulatan Rakyat, September 9, 2011)
5. Memenangkan Pemilukada (Kedaulatan Rakyat, September 25, 2011)
6. Kriminalisasi KPU (Kedaulatan Rakyat, October 13, 2011 )
7. Quo Vadis RUUK (Kedaulatan Rakyat, March 5, 2012 )|
8. Tantangan KPU Baru (Kedaulatan Rakyat, March 31, 2012 )
9. Menyoal UU Pemilu (Kedaulatan Rakyat, May 3, 2012 )
10. Negara Gagal (Kedaulatan Rakyat ,23 Juni 2012)
11. RUUK Kompromi (Kedaulatan Rakyat ,10 Juli 2012)
12. Pelajaran dari Ibukota (Kedaulatan Rakyat ,17 Juli 2012)
13. Kebijakan Pertamina (Kedaulatan Rakyat ,11 Agustus 2012)
14. Pilkada Serentak, Mungkinkah? (Kedaulatan Rakyat ,5 September 2012)
15. UUK DIY: What Next? (Kedaulatan Rakyat ,15 September 2012)
16. Mundurnya Pelantikan Gubernur DIY (Kedaulatan Rakyat ,9 Oktober 2012)
17. Dana Keistimewaan (Kedaulatan Rakyat ,30 Oktober 2012)
18. Problematika RUU Pemilukada (Kedaulatan Rakyat,
19. Kepemimpinan
20. Danais: Ujian Keistimewaan DIY (Kedaulatan Rakyat)

### **PENGHARGAAN:**

1. Dosen Terbaik ke-3 Dalam Bidang Pengajaran dalam rangka Milad UMY ke-30, 2011
2. Dosen Terbaik Jurusan Ilmu Pemerintahan Berdasarkan Survey BSDM dalam Rangka Milad Fisipol UMY ke 31, 2012.

**PENGALAMAN ASESOR BADAN AKREDITASI NASIONAL PERGURUAN TINGGI**

<b>Tahun</b>	<b>Program Studi</b>	<b>Perguruan Tinggi</b>
2016	Ilmu Pemerintahan	STISIP Amal Ilmiah Wamena Papua
2016	Ilmu Politik	Universitas Nasional Jakarta
2016	Ilmu Pemerintahan	Universitas Satya Mandala Nabire Papua
2016	Ilmu Politik	STIPAN Jakarta
2016	Ilmu Pemerintahan	Universitas Ichsan Gorontalo
2016	Ilmu Pemerintahan	UST Jayapura
2016	Ilmu Pemerintahan	Universitas Islam Riau
2016	Ilmu Pemerintahan	UNIKOM Bandung
2016	Magister Ilmu Pemerintahan	UNJANI Bandung
2016	Ilmu Pemerintahan	Universitas Pramita Tangerang
2015	Magister Ilmu Pemerintahan	Universitas Islam Riau Pekanbaru
2015	Magister Ilmu Pemerintahan	Universitas Pramita Jakarta
2015	Ilmu Pemerintahan (S1)	Universitas Alasyaruah Mandar
2015	Magister Ilmu Pemerintahan	Universitas Satyagama Jakarta
2014	Ilmu Administrasi Negara (S1)	Universitas Nahdlatul Wathan Lombok
2014	Ilmu Administrasi Negara (S1)	STIA Satyanegara Palembang
2014	Magister Ilmu Pemerintahan	Universitas Dharma Agung Medan
2014	Doktor Ilmu Politik	Universitas Nasional Jakarta
2014	Ilmu Pemerintahan (S1)	Universitas Sutomo Medan
2014	Ilmu Pemerintahan (S1)	Universitas Keuangan 45 Jakarta
2014	Ilmu Pemerintahan (S1)	STISIP Guna Nusantara Cianjur
2014	Ilmu Pemerintahan (S1)	Universitas Panca Sakti Tegal
2013	Magister Ilmu Pemerintahan (S-2)	Universitas Langlang Buana Bandung
2013	Ilmu Pemerintahan (S-1)	Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Dwi Alfaritzi, Palembang
2013	Ilmu Pemerintahan (S-1)	STISIP Imam Bonjol Padang

2013	Ilmu Pemerintahan (S-1)	Universitas Pramita Tangerang
2013	Ilmu Pemerintahan (S-1)	Universitas Tompotika Luwuk
2013	Ilmu Pemerintahan (S-1)	Universitas Warmadewa Denpasar
2013	Ilmu Pemerintahan (S-1)	STISIP Tasikmalaya
2013	Ilmu Pemerintahan (S-1)	STIP Abdi Negara Jakarta
2013	Ilmu Pemerintahan (S-1)	Universitas Musi Rawas
2012	Ilmu Pemerintahan (S-1)	Universitas Muara Bungo Jambi
2012	Ilmu Pemerintahan (S-1)	Universitas Halmahera
2012	Ilmu Pemerintahan (S-1)	Universitas Cenderawasih Papua
2012	Ilmu Pemerintahan (S-1)	Universitas Hasanuddin
2012	Ilmu Pemerintahan (S-1)	Universitas Darma Agung Medan
2012	Ilmu Pemerintahan (S-1)	Universitas Lampung
2012	Ilmu Pemerintahan (S-1)	STISIP Widyapuri Mandiri Sukabumi
2011	Ilmu Politik (S-1)	Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
2011	Ilmu Pemerintahan (S-1)	Universitas Jendral Ahmad Yani Bandung
2011	Ilmu Pemerintahan (S-1)	Universitas Muhammadiyah Buton
2011	Ilmu Politik (S-1)	Universitas Muhammadiyah Jakarta
2011	Ilmu Pemerintahan (S-1)	Universitas Sam Ratulangi Manado
2011	Ilmu Pemerintahan (S-1)	Universitas Abdurrah Pekanbaru
2011	Ilmu Pemerintahan (S-1)	STISIP Bina Generasi Polewali Mandar

Yogyakarta, 27September 2016

Yangmenyatakan,



Dr. Suranto, M.Pol.

NIK. 19650512199105163014

## **CURRICULUM VITAE**

N a m a	Atik Septi Winarsih
Tempat/Tanggal lahir	Yogyakarta, 20 September 1966
Agama	Islam
Jenis Kelamin	Perempuan
Pekerjaan	Staf Pengajar
Alamat	Gg Veteran I/5A Janti Baru, Depok, Sleman 55281
Jenjang Pendidikan	S1 Jurusan Administrasi Negara FISIPOL UGM (1985)  S2 Magister Administrasi Publik UGM (1996)

### **Pengalaman Pekerjaan :**

1. Pembantu Dekan II FISIPOL UMY (1994-1996)
2. Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIPOL UMY (2000-2004)
3. Pembantu Dekan II FISIPOL UMY (2004-2008)
4. PLH Wakil Dekan FISIPOL UMY (2008-2009)
5. Sekretaris Bid Keuangan Prodi MIP Pasca Sarjana (2011-2013)
6. Wakil Dekan 1 FISIPOL UMY (2013-2017)

### **Pengalaman Penelitian :**

1. Kepemimpinan Dalam Organisasi Pemerintah (1993)
2. Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen (1994)
3. Kualitas Pelayanan BULOG (1995)

4. Semangat Kerja Karyawan UMY (1995)
5. Analisis Kebijakan Penanganan Pengangguran Terdidik Di Indonesia (1999)
6. Strategi Peningkatan Kinerja Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (1999)
7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap) Kabupaten Sleman (2000)
8. Identifikasi Dan Analisis Model Kebijakan Yang Memberdayakan Masyarakat di Bidang Politik, Sosial dan Ekonomi (2005)
9. Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Kota Bekasi (2005) Kerjasama dengan Bagian Organisasi Setda Kota Bekasi
10. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan RSUD dr. M.Haulussy Ambon (2006) kerjasama dengan Biro Organisasi Setda Prov. Maluku
11. Kegiatan Evaluasi dan Pembentukan Struktur Organisasi Kota Cilegon (2007) kerjasama dengan Bagian Organisasi Setda Kota Cilegon
12. Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Bidang Koperasi dan UKM dan RSUD Pemerintah Provinsi Papua (2007) kerjasama dengan Biro Organisasi Pemerintah Provinsi Papua
13. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan RSUD Kab. Purworejo (2008) Bagian Organisasi dan Tata Laksana Setda Kab. Purworejo
14. Penyusunan Profil Pelayanan Dasar Pemerintah Kota Batam (2009) Bagian Organisasi dan Tata Laksana Pemerintah Kota Batam
15. Evaluasi Kelembagaan Dinas-Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten (2009)Biro Organisasi Pemerintah Provinsi Banten
16. Evaluasi Kelembagaan Sekretariat Daerah, Lembaga Teknis Daerah dan Dinas Provinsi Banten (2009)Biro Organisasi Pemerintah Provinsi Banten
17. Zonasi Aglomerasi Perkotaan Yogyakarta ( APY) (2009)PT. Titimatra Tigatama
18. Evaluasi Kelembagaan SKPD Pemerintah Kabupaten Tegal (2010)Bagian Organisasi dan Tata Laksana Pemerintah Kab. Tegal
19. Penyusunan Pedoman Sistem Perencanaan dan Pengembangan Karier Pegawai (2010) Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
20. Penyusunan Pedoman Standar Kompetensi Jabatan Fungsional Umum (2011) Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

21. Penyusunan dan Pengembangan Sistem Karier (2011) Pemerintah Kabupaten Klaten.
22. Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (BLU) 2012 (Ketua)
23. Kegiatan Evaluasi Masterplan Rumah Sakit Jiwa Grhasia Daerah Istimewa Yogyakarta 2012 (anggota)

**Pengalaman Pengabdian Masyarakat :**

1. Kualitas Pelayanan Organisasi, SDIT Hidayatullah (2004)
2. Usaha Pendampingan Manajemen Usaha Perdagangan Dari Sistem Tradisional Menuju Sistem Komputer (2005)
3. Pembinaan Kewirausahaan Bagi Anak Putus Sekolah Sebagai Satu Upaya Mengatasi Pengangguran (2006)
4. Bimbingan Teknis Tentang Pelayanan Prima (2009)
5. Penyuluhan Tentang Pentingnya Kepuasan Pelanggan (2010)
6. Pendampingan Kualitas Pelayanan Prima Pejabat eselon III di lingkungan Pemkab Klaten (2011)
7. Pelatihan ANJAB PNS di Hotel Mutiara (2012)

**Karya Tulis :**

1. Azas-azas Manajemen. Diktat Kuliah Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIPOL UMY (1997)
2. Kepemimpinan Organisasi Publik. Diktat Kuliah Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIPOL UMY (1999)
3. Administrasi Perusahaan I dan II. Diktat Kuliah Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIPOL UMY (1999)
4. Manajemen Pelayanan Publik. Diktat Kuliah Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIPOL UMY (2000)
5. Korespondensi Sebagai Bagian Dari Pelayanan Publik Yang Berwawasan Good Governance dan Sistem Kearsipan Instansi Pemerintah. Makalah Dalam Pelatihan Teknis Dan Manajemen Perkantoran Untuk Meningkatkan Kemampuan Bagian Tata Usaha PEMDA 16 -1 7 Desember 2004, Grand Mercure Hotel, Yogyakarta.

6. Manajemen Pelayanan. Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Buku yang Ditulis bersama Drs. Ratminto, MPA. Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta (2005)
7. Pelayanan Kantor Yang Berwawasan Good Governance. Makalah dalam Lokakarya Peningkatan Kualitas Pelayanan Tata Usaha Pemerintah, 19 Januari 2006, Hotel Garuda Yogyakarta.
8. Desentralisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Makalah Dalam Seminar Kerjasama Dengan Thammasat University, Thailand (2010)
9. Manajemen Sumber Daya Manusia, Diktat Kuliah Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIPOL UMY 2010.
10. Ilmu Organisasi, Diktat Kuliah Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIPOL UMY 2011.
11. "Gender in Indonesia and Malaysia" ditulis bersama Dr. Dyah Mutiarin M.Si disajikan dalam USM-UMY International Joint Seminar 2015 "Rethinking Gender in The Making of ASEAN Good Governance. (2015)

**Pengalaman Menulis di Jurnal :**

1. Strategi Peningkatan Kapasitas Aparatur PEMDA. Jurnal Strategi Vol 8 Nomor 2 Agustus 2002. FISIPOL UMY
2. Kapasitas Manajemen Sumber Daya Manusia di Era Otonomi Daerah : Kasus Provinsi Sumatera Utara. Jurnal Sosial dan Politik Volume 14 Nomor 2 Agustus 2005 FISIPOL UMY
3. Pelayanan Publik Yang Partisipatif. Jurnal Sosial dan Politik Vol 12 Nomor 1 Februari FISIPOL 2007 FISIPOL UMY.
4. Tranparansi Kebijakan Rekrutmen Pegawai di Indonesia. Jurnal Sosial dan Politik Vol 14 Nomor 2 Agustus 2008 FISIPOL UMY.
5. "*Community Empowerment in Decentralization of Public Service*" Proceeding International Joint Seminar Impacts & Challenges of Decentralization Policy Towards Democratisation and Development (A Comparative Perspective between Thailand and Indonesia), Bangkok, March 30 2010.
6. "*Career Path Planning for Indonesian Public Servant*" Proceeding International Conference of Public Organization Challenge To Develop a New Public Organization Management In The Era Of Democratization Comparing Models in Various Countries, Yogyakarta, Indonesia, January 21-22, 2011. (ditulis bersama Utami Dewi)

## CURRICULUM VITAE



Nama : Sakir  
Tempat dan tanggal lahir : Kebumen, 06 November 1989  
Jenis kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Dosen Prodi IP UMY  
NIDN : 0506118902  
Alamat Asal : Singoyudan (RT03/RW01), Kec. Mirit, Kab. Kebumen, Jawa Tengah  
Alamat Kantor : UMY Kampus Terpadu  
Jl. Ringroad Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul  
Nomor Hp/WA/LINE : 081392529488  
e-mail : [mas.sakir@gmail.com](mailto:mas.sakir@gmail.com)

### **Riwayat Pendidikan:**

No.	Nama Tempat Pendidikan	Kota	Tahun Lulus	Bidang Studi
1	SD Negeri 1 Singoyudan	Kebumen	2004	
2	SMP PGRI 1 Bonorowo	Kebumen	2006	
3	SMA N 11 Purworejo	Purworejo	2008	IPA
4	S1 Ilmu Pemerintahan UMY	Yogyakarta	2013	Ilmu Pemerintahan
5	S2 Ilmu Pemerintahan UMY	Yogyakarta	2015	Ilmu Pemerintahan

### **Riwayat Organisasi:**

No.	Nama Organisasi	Jabatan	Periode
1	Pramuka (SMP)	Dewan Kerja	2005-2006
2	OSIS (SMA)	Sekretaris	2006-2007
3	Pramuka (SMA)	Bendahara-Laksana	2006-2008
4	Korps Mahasiswa Ilmu	Koordinator Bidang Pengembangan	2010-2011



	Pemerintahan (KOMAP)	Sekretaris Umum Majelis Penasehat dan Konsultasi	2011-2012 2012-2013
5	Dewan Perwakilan Mahasiswa Fisipol UMY	Sekretaris 1	2010-2011
6	Fisipol Research Club (Fresh Club)	Wakil Ketua	2012-2013
7	Rumah Baca Komunitas	Wakil Direktur Direktur	2014-2015 2016-sekarang
8	Keluarga Alumni IP UMY	Sekretaris	2015-sekarang
9	Keluarga Alumni MIP UMY	Ketua	2016-2018

### Riwayat Penelitian:

No.	Judul	Tahun	Sumber Dana	Keanggotaan
1	Desain Struktur Organisasi Pelayanan Publik Perizinan Investasi Pemerintah Kota Yogyakarta	2011	DP2M Dikti	Anggota Tim Peneliti
2	Struktur Organisasi Baru dan Kinerja Pelayanan Publik Dinas Perizinan Investasi Pemerintah Kota Yogyakarta	2012	DP2M Dikti	Anggota Tim Peneliti
3	Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan, Komunikasi, Informasi dan Pariwisata Kabupaten Purworejo	2012	Pemkab Purworejo	Surveyor
4	Deradikalisasi Gerakan Agama Melalui Pemberdayaan Remaja Masjid sebagai Agen Resolusi Konflik	2011/2012	UMY	Anggota Tim Peneliti
5	Relasi Kearifan Lokal (Javanese Wisdom) terhadap Pemilikada yang Damai di Yogyakarta	2012	DP2M Dikti	Tim Peneliti
6	Kelembagaan Organisasi Pelayanan Perizinan: Kebijakan Pemerintah Daerah tentang Struktur Organisasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Organisasi Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintah Provinsi DIY)	2013	DP2M Dikti	Anggota Tim Peneliti

7	Akselerasi Reformasi Birokrasi Kualitas Pelayanan Publik: Studi Penelitian: Pendistribusian dan Profesionalisasi Pelayanan Rusunawa dan TRANS JOGJA di DIY	2013	Pribadi	Peneliti
8	Pemenuhan Kebutuhan Dasar Korban Bencana Alam	2013	Kemensos RI	Anggota Tim Peneliti
9	Strategi Peningkatan Akuntabilitas Pemerintah Desa pasca disahkannya UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa	2014	Kopertis V-UMY	Anggota Tim Peneliti
10	Pelebagaan Good Governance dalam Pemilu di Indonesia	2015-2016	Hibah Bersaing-DP2M Dikti	Anggota Tim Peneliti
11	Horizontal Government Dalam Kebijakan Penanganan Bencana Pasca Erupsi Merapi di Kabupaten Sleman 2010-2014	2015-2016	Hibah Bersaing-DP2M Dikti	Anggota Tim Peneliti
12	Kebijakan Penataan Struktur Organisasi Berbasis Pelayanan Publik	2015-2017	Hibah Kompetensi-DP2M Dikti	Anggota Tim Peneliti
13	Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat dalam Pemilu 2014	2015	Riset Kolaboratif KPUD Bantul-IP UMY	Anggota Tim Peneliti
14	Evaluasi Pemanfaatan Dana Keistimewaan DI Yogyakarta Tahun 2015	2015	Bappeda DIY	Anggota Tim Peneliti
15	Inovasi Pemerintahan Daerah Dalam Mewujudkan Sistem Meritokrasi SDM Aparatur Berbasis Teknologi Informasi (Studi Penerapan Teknologi Informasi Dalam Pengelolaan SDM Aparatur Daerah Di Kabupaten Bantul)	2016-2017	DP2M Dikti	Anggota Tim Peneliti
16	“Classless Health Service” Pro-Poor Policy Innovation in Kulonprogo, Indonesia	2016	Hibah Prodi IP UMY	Peneliti

**Riwayat Penulisan Karya Tulis Ilmiah/Buku:**

No.	Judul KTI/Buku	Nama Jurnal/Penerbit	Tahun Terbit
1	The Impact of Organizational Structure and Design toward Public Service Quality Performance: Study Case in Licensing Department of Yogyakarta City	Proceeding ICONPO 2 in Korea University “ <i>New Challenges for Public Organization: Going beyond the New Public Management</i> ”	May 11, 2012
2	Salah satu penulis dalam buku “Manajemen Birokrasi dan Kebijakan”	Pustaka Pelajar	2014
3	Akselerasi Reformasi Birokrasi Kualitas Pelayanan Publik di Daerah Istimewa Yogyakarta	Proceeding Seminar Nasional dan Call for Paper di FISIP Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Jawa Timur	2016
4	Reformasi Birokrasi di Bidang Promosi Jabatan (Studi Kasus: Proses Promosi Jabatan Struktural Eselon II di Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta)	Proceeding Seminar Nasional dan Call for Paper di FISIP Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Jawa Timur	2016

**Riwayat Asisten Dosen:**

No.	Nama Mata Kuliah	Institusi	Tahun
1	Ilmu Organisasi	IP UMY	2010
2	Politik Keuangan Negara	IP UMY	2011
3	Akuntansi dan Anggaran Keuangan Daerah	IP UMY	2012
4	Analisa Kuantitatif	IP UMY	2013-2014
5	Manajemen Keuangan Publik	IP UMY	2013-2016
6	Politik Pemerintahan Islam	IP UMY	2013
7	Negosiasi dan Manajemen Konflik	IP UMY	2014

8	Monitoring Kinerja Organisasi Publik	IP UMY	2014, 2015, 2016
9	Evaluasi dan Pelaporan Kinerja Organisasi Publik	IP UMY	2014, 2015
10	Penataan Struktur Organisasi dan Tatalaksana	IP UMY	2014-2015
11	Manajemen Aset Organisasi Publik	IP UMY	2014-2015
12	Penulisan Karya Ilmiah	IP UMY	2015
13	Metode Penelitian Sosial	IP UMY	2015, 2016
14	Politik Desentralisasi	IP UMY	2015, 2016

### Riwayat Pelatihan:

No.	Judul	Tahun	Penyelenggara	Keterangan
1	Penulisan Karya Ilmiah	2009	IP UMY	Peserta
2	Spiritual Leadership	2010	IP UMY	Peserta
3	Penelitian dan Penulisan Skripsi	2010	KOMAP UMY	Peserta
4	Pelatihan MICE	2010	IP UMY	Peserta
5	Pelatihan Public Speaking	2011	IP UMY	Peserta
6	Team Work	2011	IP UMY	Peserta
7	EO	2012	IP UMY	Peserta
8	Perencanaan Penelitian dan Penulisan Skripsi	2012	IP UMY	Peserta
9	Pendidikan Politik Pemilih Pemula SMA/MA/SMK se-DIY	2013	IP UMY	Instruktur
10	Pelatihan Metodologi Riset Sosial	2013	The Asian Foundation	Peserta

### Penghargaan:

No.	Judul	Institusi	Tahun
1	Pemenang PKM-P (Penelitian)	Dikti	2012
2	Lulusan Terbaik Prodi Ilmu Pemerintahan UMY	UMY	2013

3	Lulusan IPK Tertinggi Fisipol UMY	UMY	2013
4	Lulusan Tercepat Prodi Ilmu Pemerintahan UMY	UMY	2013
5	Asisten Dosen Terfavorit 2014	KOMAP UMY	2014
6	Lulus Terbaik Prodi Magister Ilmu Pemerintahan UMY	MIP UMY	2015
7	Lulusan Terbaik Program Pascasarjana UMY	UMY	2015

Yogyakarta, 27September 2016

Yangmenyatakan,

ttd

Sakir, S.IP. MIP

## **SURAT PERNYATAAN KETUA PENELITI/PELAKSANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Suranto, M.Pol  
NIDN : 05112056501  
Pangkat / Golongan : IV  
Jabatan Fungsional : Lektor Kepala

Dengan ini menyatakan bahwa proposal penelitian saya dengan judul: **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASYARAKAT ADAT TERASING (Studi Kasus Pada Suku Tengger di Kabupaten Probolinggo dan Orang Lom di Kabupaten Bangka)** yang diusulkan dalam skema hibah Unggulan Prodi untuk tahun anggaran 2016/2017 **bersifat original dan belum pernah dibiayai oleh lembaga / sumber dana lain.**

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengembalikan seluruh biaya penelitian yang sudah diterima ke kas negara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 29 September 2016  
Yang menyatakan,



**Dr. Suranto, M.Pol**  
NIK :19650512199105163014