

**EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENYELENGERAAN PELAYANAN PUBLIK PADA
KEPEMIMPINAN BUPATI ERA PILKADA LANGSUNG TAHUN 2013**

(Studi Kasus di Kabupaten Sumba Barat Daya Nusa Tenggara Timur)

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Warmadewa
Denpasar**

OLEH :

**JONIUS NANI BULU
1022121013**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WARMADEWA
DENPASAR
2015**

ABSTRAKSI

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik secara efektif dan efisien kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apa bila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Sementara efektivitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan sendiri adalah dimana ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Sejalan dengan prinsip di atas dan dalam rangka untuk mempercepat akselerasi pembangunan daerah serta untuk meningkatkan partisipasi masyarakat di daerah, maka diberikanlah ruang dan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan keunikan dan kekhasan daerah melalui penerapan sistem otonomi daerah. Dalam kebijakan tersebut, terkandung pula kebijakan untuk mendorong prinsip-prinsip demokrasi di daerah melalui pemberian ruang partisipasi yang luas bagi masyarakat untuk memilih pemimpinnya secara langsung melalui proses yang demokratis. Tantangan yang dihadapi daerah dewasa ini adalah relevansi antara konsep idiil, harapan dan kenyataan di lapangan. Konsep pemilihan kepala daerah secara langsung diharapkan akan mampu melahirkan pemimpin yang benar-benar mengenal dan menguasai serta memahami persoalan-persoalan yang terjadi di daerah.

Melihat kenyataan yang terjadi selama ini, yang mana konsep pemilihan kepala daerah secara langsung ini dirasakan tidak memberikan solusi terkait masalah penyelenggaraan pelayanan publik di daerah, maka menjadi relevan untuk melakukan pengkajian secara mendalam terkait hubungan antara pemilihan kepala daerah secara langsung dengan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. Berdasarkan pada kenyataan ini, maka ditentukan judul penelitian “EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KEPEMIMPINAN BUPATI ERA PILKADA LANGSUNG TAHUN 2013”. Studi kasus penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Sumba Barat Daya Propinsi Nusa Tenggara Timur. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Sumba Barat Daya Pada Kepemimpinan Bupati Era Pilkada Langsung Tahun 2013 Sudah Berjalan Efektif dan Efisien ? dan yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah penyelenggaraan pelayanan publik di

Kabupaten Sumba Barat Daya Pada Kepemimpinan Bupati Era Pilkada Langsung Tahun 2013 Sudah berjalan Efektif dan Efisien.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam kepada beberapa pelaksana pemerintahan di Kabupaten Sumba Barat Daya. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 16 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang mana penentuan sampel didasarkan pada kebutuhan penelitian.

Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel Efektivitas (X1) ditemukan bahwa analisis terhadap indikator pencapaian tujuan, indikator integrasi dan indikator adaptasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan sudah cukup efektif. Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel Efisiensi (X2) dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Sumba Barat Daya, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan sudah cukup efisiensi berdasarkan penilaian terhadap indikator biaya pelayanan dan lama waktu pemberian layanan publik. Dan berdasarkan hasil analisis terhadap variabel Pelayanan Publik (X3) dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di kabupaten Sumba Barat Daya sudah berjalan dengan efektif dan efisien, artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah sebagai penyedia jasa layanan publik sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat yaitu hasil pelayanan yang efektif dan efisien.