

**MEWUJUDKAN
GOOD GOVERNANCE
MELALUI PELAYANAN PUBLIK**

**AGUS DWIYANTO
(Editor)**

Gadjah Mada University Press

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Kotak	xiii
Daftar Gambar	xv
Pendahuluan	1
Bab 1 Mengapa Pelayanan Publik? <i>Agus Dwiyanto</i>	17
Bab 2 <i>Good Governance</i> dan Otonomi Daerah	43
<i>Samodra Wibawa</i>	
Bab 3 Pelayanan yang Akuntabel dan Bebas dari Praktik KKN	95
<i>Wahyudi Kumorotomo</i>	
Bab 4 Pelayanan Publik yang Efisien, Efektif, dan Non-Partisan	135
<i>Ag. Subarsono</i>	
Bab 5 Pelayanan yang Partisipatif	173
<i>Erwan Agus Purwanto</i>	
Bab 6 Transparansi Pelayanan Publik	223
<i>Agus Dwiyanto</i>	
Bab 7 Pengamatan untuk Menilai Kinerja Pelayanan	268
<i>Agus Dwiyanto</i>	

Bab 8	Diskusi Kelompok Terarah (<i>Focused Group Discussion</i>)	292
	<i>Bambang Wicaksono dan Puguh Prasetya</i>	
Bab 9	Survei Warga Pengguna Layanan	334
	<i>Agus Dwiyanto</i>	
Bab 10	Strategi Melakukan Reformasi Birokrasi Pemerintah di Indonesia	380
	<i>Agus Dwiyanto</i>	

Daftar Tabel

Tabel 2.1	Sejarah Otonomi <i>Kommune</i> di Norwegia	51
Tabel 2.2	Tiga Kelompok Kewenangan <i>Kommune</i> di Norwegia	54
Tabel 2.3	Anggota dan Kewenangan Organ Politik <i>Kommune</i>	56
Tabel 2.4	Sejarah Pemerintahan Daerah R.I	59
Tabel 4.1	Perbedaan Karakteristik antara Pelayanan Barang dan Jasa	137
Tabel 4.2	Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik	139
Tabel 4.3	Masyarakat yang Mengalami Kekecewaan Pelayanan Pasca Reformasi di Sumatra Barat, D.I Yogyakarta, dan Sulawesi Selatan	156
Tabel 4.4	Jumlah Prosedur, Lama Waktu, dan Besaran Biaya untuk Ijin Usaha di Sejumlah Negara Berkembang dan Maju	158
Tabel 4.5	Pengkakuan Aparat atas Pemberian Uang dari Masyarakat di Sumatra Barat, D.I Yogyakarta dan Sulawesi Selatan	159
Tabel 4.6	Sikap Aparat Birokrasi dalam Merespon Keluhan Pengguna Jasa di Sumatra Barat, D.I Yogyakarta dan Sulawesi Selatan	163

Tabel 5.1	Taksonomi Barang/Jasa Publik	178
Tabel 5.2	Klasifikasi Pelayanan Publik Berdasarkan Tingkat Kebutuhan Masyarakat dan Kontribusi yang Dikeluarkan untuk Memperoleh Layanan	183
Tabel 5.3	Tipologi Partisipasi Publik Berdasarkan Jenis Partisipasi dan Tingkat Keterwakilan	188
Tabel 5.4	Identifikasi Peran Masyarakat	193
Tabel 6.1	Reaksi Masyarakat Pengguna Jasa ketika Di mintai 'Uang Rokok'	233
Tabel 9.1	Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu dengan Tingkat Kesalahan + 1 - 5%	358

Daftar Kotak

Kotak 4.1.	Mendekatkan Diri dengan Pelanggan	151
Kotak 4.2.	Kontrak Pelayanan Akta Kelahiran di Pemerintah Kota Yogyakarta	154
Kotak 4.3.	Banyaknya Retribusi Komoditi Ikan Laut	160
Kotak 4.4.	Forum Bersama sebagai Media untuk Merespon Aspirasi Warga	163
Kotak 4.5.	Praktik KKN di dalam Tender Proyek	164
Kotak 6.1.	Buruknya Transparansi Provek Pengelolaan Hutan	226
Kotak 6.2.	Mekanisme Partisipasi Masyarakat di Kabupaten Maros	227
Kotak 6.3.	Upaya Penyebarluasan Informasi Pelayanan	237
Kotak 6.4.	Rumitnya Prosedur Mengurus IMB	239
Kotak 6.5.	Keganjilan Penerbitan IMB di Kota Bandung	241
Kotak 6.6.	Pengelolaan Layanan Kesehatan Masyarakat Miskin	244
Kotak 6.7.	Perda Kota Gorontalo No.03 Tahun 2002 tentang Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Kota Gorontalo	248
Kotak 6.8	Kontrak Pelayanan Puskesmas Bendo Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar	254

Kotak 6.9.	Komitmen Para Pejabat dan Pegawai Pemerintah Kabupaten Solok untuk Pelaksanaan Sistem Integritas dalam rangka Pelayanan Prima.....	262
Kotak 10.1.	Evaluasi SOT Pemerintah Kabupaten Banjarnegara	392
Kotak 10.2.	“Sistem Benchmarking PDAM”	400
Kotak 10.3.	Penerapan Insentif dan Disinsentif di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok	412

Daftar Gambar

Gambar 4.1.	Segitiga Pelayanan Publik	141
Gambar 5.1.	Spektrum Pelayanan Publik	182
Gambar 5.2.	Delapan Tangga Partisipasi Publik	189
Gambar 5.3.	Merumuskan Instrumen Partisipasi Menurut Peran yang Dimainkan oleh Masyarakat	197