

AKSELERASI REFORMASI BIROKRASI KUALITAS

PELAYANAN PUBLIK

**(Studi Penelitian: Pendistribusian dan Profesionalisasi Pelayanan Rusunawa
dan TRANS JOGJA di DIY Tahun 2012)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Bidang Ilmu Pemerintahan Pada Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta**



Disusun Oleh:

SAKIR

NIM: 20090520094

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2013

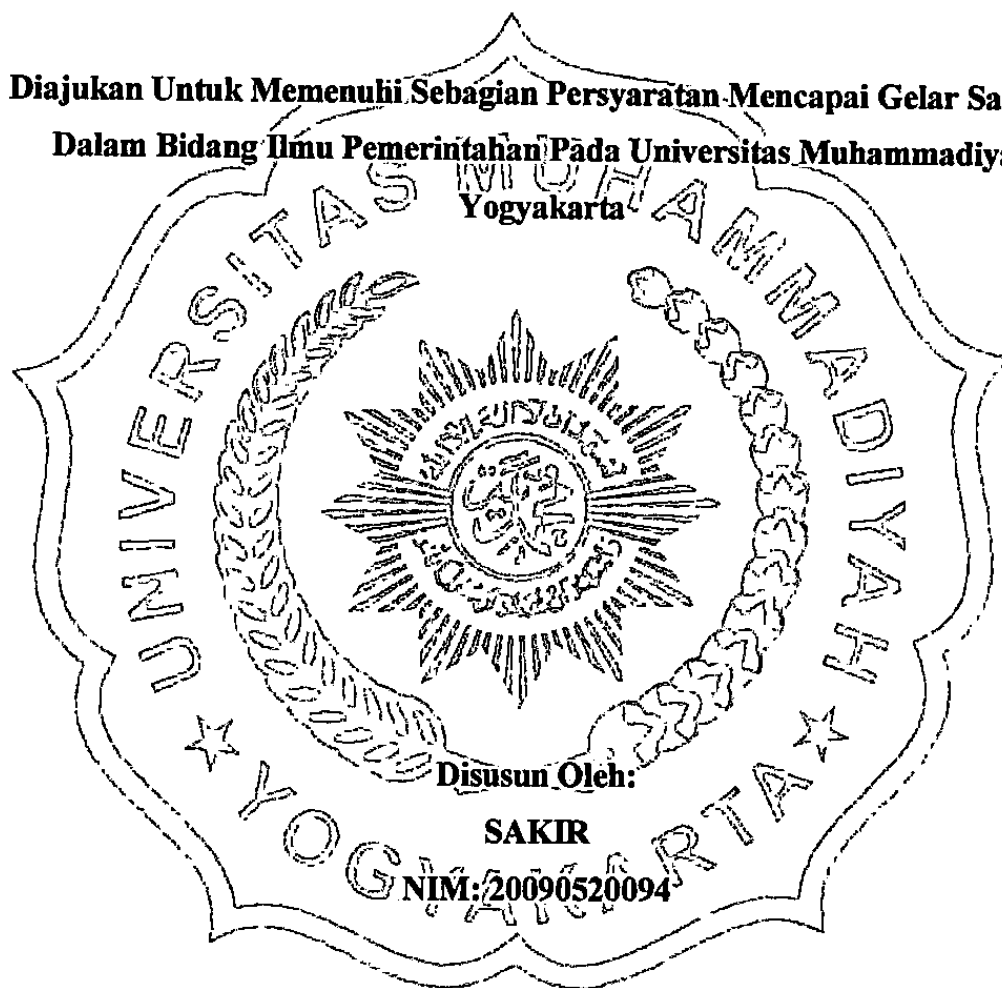
AKSELERASI REFORMASI BIROKRASI KUALITAS

PELAYANAN PUBLIK

**(Studi Penelitian: Pendistribusian dan Profesionalisasi Pelayanan Rusunawa
dan TRANS JOGJA di DIY Tahun 2012)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Bidang Ilmu Pemerintahan Pada Universitas Muhammadiyah**

Yogyakarta



Disusun Oleh:

SAKIR

NIM: 20090520094

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**AKSELERASI REFORMASI BIROKRASI KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK (Studi Penelitian Pendistribusian dan Profesionalisasi Pelayanan
Rusunawa dan TRANS JOGJA di DIY Tahun 2012)**

Oleh:

SAKIR

20090520094

Telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

pada:

Hari/Tanggal: Selasa, 27 Agustus 2013

Jam: 08:00-09:00 WIB

Tempat: Ruang Laboratorium Komputer Ilmu
Pemerintahan

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua Penguji

[Signature]
Dr. Dyah Mutfarin, M.Si

Penguji I

Penguji II

[Signature]
Dr. Ulung Pribadi, M.Si

[Signature]
Rahmawati Husein, MCP., Ph.D

Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



[Signature]
Dr. Suroto, M.Pol

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sakir

NIM : 20090520094

Program Studi : S1 Ilmu Pemerintahan

Judul : **Akselerasi Reformasi Birokrasi Kualitas Pelayanan Publik**
*(Studi Penelitian: Pendistribusian dan Profesionalisasi
Pelayanan Rusunawa dan TRANS JOGJA di DIY Tahun 2012)*

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang sengaja dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggungjawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian

hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Aku persembahkan karya ini untuk:

Mama dan Bapak tercinta, yang selalu ikhlas mengiringi proses studiku dengan doa, nasihat, dan kasih sayang tanpa henti...

Kakak-kakakku tercinta yang tiada henti memberikan doa dan dukungan...

Semua adik-adik Mahasiswa Ilmu Pemerintahan FISIPOL UMY yang selalu membantuku...

Serta untuk seseorang yang Insyallah akan mendampingi saat suka maupun duka...

MOTTO

Nek wani ojo wedi-wedi, nek wedi ojo wani-wani...

Pengin mukti, kudu wani mati...

Pengin sorot, ono syarate...

*Membahagiakan Orangtua tidak harus melalui kemilaunya harta,
namun bisa dengan berkumis dan potong rambut sesuai selera
mereka...*

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang mendalam kepada mereka yang telah memberikan doa, dukungan dan menginspirasi selama studi:

- 1) Mama dan Bapak tercinta (Sumarni dan Kartomo/Sipon) yang senantiasa mendoakan sehingga dapat melewati proses ini dengan lancar, matursembahnuwun sanget.
- 2) Kakak-kakakku yang selalu memberikan dukungan.
- 3) Kedua ponakanku "Utik dan Preh" yang selalu membuatku senang...hayo belajar yang rajin biar jadi dokter...
- 4) Keluarga Besar Simbah Surodiwongso dan Keluarga Besar Simbah Simul yang selalu memberikan doa dan motivasi.
- 5) Simbah K.H. Siddiq dan Simbah Danu yang senantiasa memberikan "Wejangan" dalam menjalani kehidupan... matursembahnuwun sanget.
- 6) Kanjeng Mami Dyah Mutiarin yang sudah banyak membimbing, membantu, dan menginspirasi selama ini...makasih ya Mami akhirnya diizinkan juga untuk wisuda...He3
- 7) Papi Ulung Pribadi yang selalu membimbing dan membantuku selama menyelesaikan studi...kompog gas buat Papi... he3
- 8) Bunda Tercinta Atik Septi Winarsih yang selalu membimbing dan membantu serta mendukung selama ini...makasih banyak ya Bunda

- 9) Sahabat Kepompongu Mr. Rahmat Juliansyah Akbar (si raja usil dari Kalimantan) makasih iya ndot, sudah banyak membantu, candaannya dan belajar arti sebuah persahabatan...
- 10) Keluarga Besar GFC, Mas Rajib (matursembahnuwun sanget mas...Bupati Wonosobo siap), Biyan Dawet (hayo jangan malas belajar...tiada kata terlambat selagi ada kemauan), Mas Gerry (tetap semangat untuk studi lanjutnya), Kang Fajar (wah...akhirnya duluan kamu yang wisudanya cie...sukses slalu), Raden Mas Eko (tetap percaya diri iya...MU banget nie), Mas Arie (juragan batik Indramayu...semoga sukses iya), Ustad Jaelani (kalo bisa sekarang, kenapa harus nunggu besok...lebih terbuka lagi inggeh), Kang Bowo (Pak Camat gaul...okey bae la)...buat Ibu GFC Jeng Nindy (semoga tetap langgeng sama Kang Mas Fajar iyo...).
- 11) Mba Bro Lolita dan Mas Bro Nugroho...matursembahnuwun sanget atas segala doa dan dukungannya.
- 12) Sehabat MIP, Bunda Nur Hayati, Bang Rahmat, Om Izul, Mas Rahma, Mba Nastia, Mas Arif, Bang Ipink, Mas Nu'man...hayo semangat untuk tesisnya.
- 13) Pak Wahid, Pak Sofyan, Bu Ning, Pak Wisnu, Pak Katon, Pak Agus BPH...maturnuwun sanget sudah banyak membimbing dan membantu selama ini.
- 14) Pak Awang yang sudah seperti Kakak sendiri...terimakasih Pak atas bantuan dan motivasinya...sukses buat Bapak dan Istri
- 15) Ibu Rahmawati Hussein yang sudah banyak membantu dan menginspirasi untuk terus belajar dan disiplin.
- 16) Pak Suswanta yang selalu mengingatkan untuk ibadah sholat Tahajud dan agar terus berprestasi.

- 17) Keluarga Besar Crazy Community Ridang, Hardita, Ardi, Amin, Kuplek... tiada kisah kasih paling indah, selain kisah kasih saat kita SMA.
- 18) Adik-adikku yang senantiasa membantuku, Imam, Kaleh, Panji Ndut, Dede Ndut, Budhi Item, Riska, Geo, Yoga, Edho Ireng, Puji, Nando, Ilka, Alektian
- 19) Tim Surveyor: Andani, Fikri, Tomo, Afif, Zuvita...terimakasih banyak sudah meluangkan waktu untuk membantu menyebarkan kuesioner penelitian.
- 20) Para Narasumber dan Responden yang bersedia memberikan data penelitian yang diperlukan.
- 21) Sahabat Fresh Club, Ahlu Amalsyah, Niko, Deni, Nikmah, New Imoet, Said, Dayat, Sugi dan semuanya...terimakasih sudah mengajarkan penelitian selama ini.
- 22) Semua Teman-teman KOMAP...lanjutkan perjuangan demi KOMAP UMY SUPEERRR.
- 23) Pak Tunjung, Pak Juhari, Pak Zaenuri, Pak Isnaini, Pak Ridho, Pak David, Pak Bahtiar, Pak Trisaktiyana, Bu Ane, Bu Erni, Bu Dian, Bu Lein... terimakasih banyak atas bimbingannya selama ini.
- 24) Saudara, Teman, dan semua pihak yang sudah banyak membantu selama ini maaf jika tidak bisa saya sebutkan semuanya

KATA PENGANTAR

Assallamu'alikum Wr. Wb.

Alhamdulillahrabbi'l'alamiin, puja dan puji bagi Allah SWT yang telah menganugerahkan kasih sayang, cinta, rezeki, dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "***Akselerasi Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik (Studi Penelitian: Pendistribusian dan Profesionalisasi Kualitas Pelayanan Rusunawa dan TRANS JOGJA di DIY Tahun 2012***". Shalawat serta salam penulis panjatkan untuk Nabi Muhammad SAW yang mengamalkan nilai-nilai Islam serta menjadi tauladan untuk umat Islam.

Skripsi ini disusun sebagai salahsatu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan sekaligus pertanggungjawaban akhir sebagai Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Maka dari itu, dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan skripsi ini.

Selanjutnya, penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari doa, bimbingan, dukungan, kritik, serta saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih yang mendalam kepada:

- 1) Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- 2) Bapak Ali Muhammad, S.IP., MA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
UCAPAN TERIMAKASIH	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GRAFIK	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
ABSTRAK	xxi
ABSTRACT	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Sistematika Organisasi Skripsi	8
E. Kerangka Teori	9
E.1.1 Pengertian Birokrasi dan Reformasi Birokrasi.....	9
E.1.1.1 Birokrasi.....	9
E.1.1.2 Reformasi Birokrasi.....	17
E.1.2 Akselerasi Reformasi Birokrasi.....	23
E.1.3 Pelayanan Publik	25
E.1.3.1 Pendistribusian Pelayanan Publik.....	28
E.1.3.2 Profesionalisasi Pelayanan Publik	31
F. Kerangka Pemikiran Penelitian	36
G. Definisi Konseptual	39

H. Definisi Operasional	39
H.1.1 Akselerasi Reformasi Birokrasi	39
H.1.2 Pelayanan Publik	40
I. Metode Penelitian	40
I.1.1 Jenis Penelitian	40
I.1.2 Lokasi Penelitian	41
I.1.3 Unit Analisa Penelitian.....	41
I.1.4 Jenis Data Penelitian.....	42
I.1.4.1 Data Primer	42
I.1.4.2 Data Sekunder	44
I.1.5. Teknik Pengumpulan Data	45
I.1.5.1 Wawancara.....	45
I.1.5.2 Survei	46
I.1.6. Teknik Analisis Data	49

BAB II GAMBARAN UMUM AKSELERASI REFORMASI

BIROKRASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DIY	53
A. Profil Pemerintahan DIY	53
A.2.1 Visi dan Misi	53
A.2.2 Tujuan dan Sasaran Strategis	54
A.2.3 Struktur Organisasi	55
A.2.4 Kepegawaian	60
A.2.5 Akuntabilitas Anggaran	61
B. Profil Reformasi Birokrasi di DIY	63
C. Profil Pelayanan Publik di DIY	66
C.2.1 Profil Pelayanan Rusunawa Ledok Code (Jogoyudan)	66
C.2.2 Profil Pelayanan TRANS JOGJA	76

BAB III AKSELERASI REFORMASI BIROKRASI DALAM

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DIY	83
A. Reformasi Pelayanan Publik di DIY	83

B. Kualitas Pelayanan Publik di DIY	90
B.3.1 Pelayanan Rusunawa	90
B.3.1.1 Profil Responden Rusunawa.....	90
B.3.1.2 Pendistribusian Pelayanan Rusunawa	92
B.3.1.2.1 Mekanisme Pelayanan	92
B.3.1.2.2 Target Pelayanan	98
B.3.1.2.3 Kepastian Waktu Pelayanan	100
B.3.1.3 Profesionalisasi Pelayanan Rusunawa	104
B.3.1.3.1 Standar Pelayanan Publik	104
B.3.1.3.2 Kesesuaian dengan Harapan Masyarakat	105
B.3.1.3.3 Ketersediaan Pelayanan	111
B.3.1.4 Hasil Perhitungan Skala Indeks Kualitas Pelayanan Rusunawa	113
B.3.1.4.1 Pendistribusian Pelayanan Rusunawa	113
B.3.1.4.2 Profesionalisasi Pelayanan Rusunawa	114
B.3.2 Pelayanan TRANS JOGJA	115
B.3.2.1 Profil Responden TRANS JOGJA	115
B.3.2.2 Pendistribusian Pelayanan TRANS JOGJA	118
B.3.2.2.1 Mekanisme Pelayanan	118
B.3.2.2.2 Target Pelayanan	122
B.3.2.2.3 Kepastian Waktu Pelayanan	124
B.3.2.3 Profesionalisasi Pelayanan TRANS JOGJA	128
B.3.2.3.1 Standar Pelayanan Publik	128
B.3.2.3.2 Kesesuaian dengan Harapan Masyarakat	130
B.3.2.3.3 Ketersediaan Pelayanan	139
B.3.2.4 Hasil Perhitungan Skala Indeks Kualitas Pelayanan TRANS JOGJA	141
B.3.2.4.1 Pendistribusian Pelayanan TRANS JOGJA	141
B.3.2.4.2 Profesionalisasi Pelayanan TRANS JOGJA	142
C. Perbandingan Hasil Perhitungan Skala Indeks	143

C.3.1 Perbandingan Nilai Skala Indeks Pendistribusian Pelayanan	
Rusunawa dan TRANS JOGJA	143
C.3.2 Perbandingan Nilai Skala Indeks Profesionalisasi Pelayanan	
Rusunawa dan TRANS JOGJA	144
D. Uji Reliabilitas dan Uji Validitas Kuesioner Penelitian	146
D.3.1 Uji Reliabilitas	146
D.3.2 Uji Validitas	146
BAB IV PENUTUP	154
A. Kesimpulan	154
B. Rekomendasi	155
DAFTAR PUSTAKA	157
LAMPIRAN:	
1) Foto Kerusakan Rusunawa Ledok Code (Jogoyudan) dan Foto Pelayanan TRANS JOGJA	
2) Daftar Pertanyaan Wawancara	
3) Kuesioner Penelitian	
4) Jumlah Shelter TRANS JOGJA	
5) Jumlah Penghuni Rusunawa Ledok Code	
6) Surat Ijin Penelitian	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kinerja Birokrasi di Asia	2
Tabel 1.2 Unit Analisa Penelitian	42
Tabel 1.3 Data Primer Penelitian	43
Tabel 1.4 Data Sekunder Penelitian	44
Tabel 1.5 Daftar Narasumber Penelitian	46
Tabel 2.1 Jumlah PNS di DIY Menurut Jenis Kelamin dan Jenjang Pendidikan Tahun 2012	60
Tabel 2.2 Anggaran dan Realisasi Belanja Langsung per Sasaran Tahun 2012	62
Tabel 2.3 Kondisi Pemerintahan DIY Sebelum dan Sesudah Reformasi Birokrasi	65
Tabel 2.4 Jumlah Rusunawa di DIY	69
Tabel 2.5 Jumlah Penghuni Rusunawa Sampai Bulan Juli 2013	76
Tabel 2.6 TRANS JOGJA ROUTE	78
Tabel 2.7 Jumlah Pengguna Jasa Pelayanan TRANS JOGJA Tahun 2008-2012	80
Tabel 2.8 Jumlah Subsidi Biaya Operasional TRANS JOGJA Tahun 2008-2012	81
Tabel 3.1 Pencapaian Reformasi Pelayanan Publik di DIY	83
Tabel 3.2 Rencana Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Road Map Reformasi Birokrasi Pemda DIY Tahun 2012	87
Tabel 3.3 Nilai Interval Skala Indeks	89
Tabel 3.4 Komposisi Responden Berdasarkan Usia	90

Tabel 3.5 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	90
Tabel 3.6 Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	91
Tabel 3.7 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan	92
Tabel 3.8 Kemudahan prosedur mendapatkan rusunawa	93
Tabel 3.9 Penyelesaian Keluhan Oleh Pengelola Rusunawa	97
Tabel 3.10 Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji pengelola	99
Tabel 3.11 Ketersediaan Waktu Layanan Rusunawa	101
Tabel 3.12 Kejelasan Informasi Pelayanan Rusunawa	102
Tabel 3.13 Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan Publik	104
Tabel 3.14 Kesesuaian Pelayanan dengan Harapan Penghuni Rusunawa	106
Tabel 3.15 Perhatian Pengelola Terhadap Penghuni Rusunawa	108
Tabel 3.16 Kewajaran biaya sewa rusunawa	109
Tabel 3.17 Struktur dan Besarnya Tarif Retribusi Jasa Usaha Penggunaan Tempat di Asrama Buruh Ledok Code	111
Tabel 3.18 Ketersediaan Layanan Rusunawa	112
Tabel 3.19 Nilai Indeks Pendistribusian Pelayanan Rusunawa	113
Tabel 3.20 Nilai Indeks Profesionalisasi Pelayanan Rusunawa	114
Tabel 3.21 Komposisi Responden Berdasarkan Usia	116
Tabel 3.22 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	116
Tabel 3.23 Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	117
Tabel 3.24 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan	117
Tabel 3.25 Kemudahan Tahapan Mendapatkan Pelayanan TRANS JOGJA	119
Tabel 3.26 Penyelesaian Keluhan Oleh Petugas TRANS JOGJA	121
Tabel 3.27 Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan	

fungsi TRANS JOGJA	123
Tabel 3.28 Ketepatan Jadwal Waktu Pelayanan TRANS JOGJA	125
Tabel 3.29 Kejelasan Informasi Pelayanan TRANS JOGJA	127
Tabel 3.30 Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan Publik	129
Tabel 3.31 Kesesuaian Pelayanan dengan Harapan	
Penumpang TRANS JOGJA	130
Tabel 3.32 Perhatian Petugas TRANS JOGJA Terhadap Penumpang	132
Tabel 3.33 Kewajaran Harga Tiket TRANS JOGJA	134
Tabel 3.34 Ketersediaan Fasilitas TRANS JOGJA	139
Tabel 3.35 Nilai Indeks Pendistribusian Pelayanan TRANS JOGJA	141
Tabel 3.36 Nilai Indeks Profesionalisasi Pelayanan TRANS JOGJA	142
Tabel 3.37 Perbandingan Nilai Indeks Pendistribusian Pelayanan	
Rusunawa dan TRANS JOGJA	143
Tabel 3.38 Perbandingan Nilai Indeks Profesionalisasi Pelayanan	
Rusunawa dan TRANS JOGJA	144
Tabel 3.39 Output Uji Reliabilitas Kuesioner Pelayanan Rusunawa	147
Tabel 3.40 Statistik Reliabilitas Rusunawa	148
Tabel 3.41 Output Uji Validitas Kuesioner Pelayanan Rusunawa	149
Tabel 3.42 Output Uji Reliabilitas Pelayanan TRANS JOGJA	150
Tabel 3.43 Statistik Reliabilitas TRANS JOGJA	151
Tabel 3.44 Output Uji Validitas Kuesioner Pelayanan TRANS JOGJA	152

DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1 Rekapitulasi Jumlah Pegawai DIY Tahun 2008-2012	61
Grafik 3.1 Kemudahan Prosedur Mendapatkan Rusunawa	93
Grafik 3.2 Penyelesaian Keluhan Oleh Pengelola Rusunawa	97
Grafik 3.3 Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji pengelola	99
Grafik 3.4 Ketersediaan Waktu Layanan Rusunawa	101
Grafik 3.5 Kejelasan Informasi Pelayanan Rusunawa	103
Grafik 3.6 Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan Publik	105
Grafik 3.7 Kesesuaian Pelayanan dengan Harapan Penghuni Rusunawa	106
Grafik 3.8 Perhatian Pengelola Terhadap Penghuni Rusunawa	108
Grafik 3.9 Kewajaran biaya sewa rusunawa	110
Grafik 3.10 Ketersediaan Layanan Rusunawa	112
Grafik 3.11 Nilai Indeks Pendistribusian Pelayanan Rusunawa	114
Grafik 3.12 Nilai Indeks Profesionalisasi Pelayanan Rusunawa	115
Grafik 3.13 Kemudahan Tahapan Mendapatkan Pelayanan TRANS JOGJA .	119
Grafik 3.14 Penyelesaian Keluhan Oleh Petugas TRANS JOGJA	121
Grafik 3.15 Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan fungsi TRANS JOGJA	123
Grafik 3.16 Ketepatan Jadwal Waktu Pelayanan TRANS JOGJA	125
Grafik 3.17 Kejelasan Informasi Pelayanan TRANS JOGJA	127
Grafik 3.18 Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan Publik	129
Grafik 3.19 Kesesuaian Pelayanan dengan Harapan Penumpang TRANS JOGJA	131
Grafik 3.20 Perhatian Petugas TRANS JOGJA Terhadap Penumpang	133

Grafik 3.21 Kewajaran Harga Tiket TRANS JOGJA	135
Grafik 3.22 Ketersediaan Fasilitas TRANS JOGJA	140
Grafik 3.23 Nilai Indeks Pendistribusian Pelayanan TRANS JOGJA	141
Grafik 3.24 Nilai Indeks Profesionalisasi Pelayanan TRANS JOGJA	142
Grafik 3.25 Perbandingan Nilai Indeks Pendistribusian Pelayanan Rusunawa dan TRANS JOGJA	143
Grafik 3.26 Perbandingan Nilai Indeks Profesionalisasi Pelayanan Rusunawa dan TRANS JOGJA	145

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Grand Design</i> Reformasi Birokrasi 2010-2025	21
Gambar 1.2 <i>Road Map</i> Reformasi Birokrasi 2010-2014	22
Gambar 1.3 Kerangka Pikir Penelitian	38
Gambar 1.4 Komponen Data Analisis Model Interaktif	50
Gambar 2.1 Peta Administrasi Daerah Istimewa Yogyakarta	53
Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi Sekretariat Daerah DIY	59
Gambar 3.1 Bagan Prosedur Menjadi Penghuni Rusunawa	96
Gambar 3.2 Tiket Single Trip	136
Gambar 3.3 Tiket Reguler Umum	137
Gambar 3.4 POS (<i>Point of Sale</i>)	137
Gambar 3.5 Tiket Reguler Pelajar	138

ABSTRAK

Pelayanan publik semakin menjadi hal strategis dengan dikeluarkannya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. UU ini diharapkan dapat mengatasi masalah yang sering menjadi keluhan publik terkait pelayanan birokrasi pemerintahan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masalah-masalah seperti lambatnya proses penyelesaian pemberian izin, memperlambat waktu penyelesaian, ketidaktepatan waktu pelayanan, dan akses untuk mendapatkan pelayanan masih belum memudahkan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses akselerasi reformasi birokrasi kualitas pelayanan publik di DIY yang dikaji pada aspek pendistribusian dan profesionalisasi pelayanan dalam pelayanan rusunawa dan TRANS JOGJA. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan survei.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, akselerasi reformasi birokrasi kualitas pelayanan publik di DIY yang dikaji dari aspek pendistribusian dan profesionalisasi pelayanan Rusunawa Ledok Code dan TRANS JOGJA menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tersebut belum cukup baik. Pada aspek pendistribusian pelayanan rata-rata nilai indeks kedua pelayanan tersebut masih dalam kategori cukup baik, yaitu pelayanan rusunawa nilai indeksnya 2,20 dan pelayanan TRANS JOGJA nilai indeksnya 2,04. Sementara itu, pada aspek profesionalisasi kedua pelayanan publik tersebut juga masih belum baik, yaitu rata-rata nilai indeks Rusunawa sebesar 2,30 dan pelayanan TRANS JOGJA sebesar 2,23. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa akselerasi reformasi birokrasi kualitas pelayanan publik di DIY belum sepenuhnya berhasil.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan yang harus dilakukan oleh Pemerintah DIY. *Pertama, ego sektoral* yang masih tinggi di Lingkungan Pemerintah DIY, sehingga perlu adanya pembagian kewenangan yang jelas pada SKPD khususnya terkait pelayanan Rusunawa dan TRANS JOGJA. *Kedua*, perlu dibentuk UPTD dibawa Dinas Tenaga Kerja dan Tranmigrasi DIY pada Rusunawa Ledok Code supaya pelayanan lebih maskimal. *Ketiga*, perlu dibuat standar pelayanan khusus rusunawa dan TRANS JOGJA. *Keempat*, perlu penyederhanaan prosedur untuk mendapatkan rusunawa karena prosedur yang sekarang masih menyulitkan calon penghuni serta perlu adanya penambahan armada, rute dan shelter TRANS JOGJA untuk mengatasi masalah waktu tempuh dan waktu tunggu. Selain itu, kuesioner penelitian kedua bidang pelayanan tersebut juga dilakukan uji reliabilitas dan uji validitas, yaitu hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas pertanyaan kuesioner reliable dan valid. Hal ini berarti bahwa apabila dilakukan uji ulang hasilnya kan konsisten atau valid.

Kata Kunci: *reformasi birokrasi, kualitas pelayanan publik, pendistribusian dan profesionalisasi pelayanan publik*