



**Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Mewirauahakan Pemerintah untuk Mewujudkan
Pelayanan Publik yang Lebih baik di Satuan Kerja
Perangkat Daerah Kabupaten Bandung**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh

Christy Natalia Sagala

2013310035

Bandung

2017



**Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Mewirauahakan Pemerintah untuk Mewujudkan Pelayanan
Publik yang Lebih baik di Satuan Kerja Perangkat Daerah
Kabupaten Bandung**

Skripsi

Oleh

Christy Natalia Sagala

2013310035

Pembimbing

Tutik Rachmawati, S.IP.,MA.,Ph.D

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Christy Natalia Sagala
Nomor Pokok : 2013310035
Judul : **Mewirauahakan Pemerintah untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Lebih Baik di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung**

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 17 Januari 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Kristian Widya Wicaksono, S.Sos., M.Si



Sekretaris

Tutik Rachmawati, Ph.D

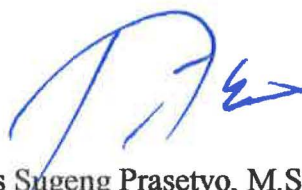


Anggota

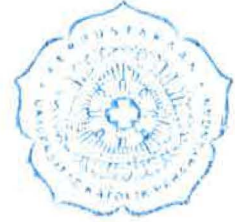
Maria Rosarie Harni T., S.IP., M.Si



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Christy Natalia Sagala

NPM : 2013310035

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Mewirusahaakan Pemerintah untuk Mewujudkan
Pelayanan Publik yang Lebih Baik di Satuan Kerja
Perangkat Daerah Kabupaten Bandung

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

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 10 Januari 2017



Christy Natalia Sagala

ABSTRAK

Nama : Christy Natalia Sagala
NPM : 2013310035
Judul : “Mewirusahaakan Pemerintah untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Lebih Baik di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai-nilai kewirausahaan publik (*Public Entrepreneurship*) untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Konsep ini digunakan untuk menjelaskan peran pemerintah (khususnya di tingkat pemerintah daerah) dalam mengelola sumber daya publik yang terbatas dengan cara mampu mengidentifikasi peluang, membuat inovasi, berani untuk mengambil resiko dalam rangka meningkatkan pelayanan serta adanya keleluasaan dalam mengambil keputusan. Penelitian ini menggunakan teori kewirausahaan publik dari (Morris et al,2008) untuk melihat bagaimana karakteristik kewirausahaan publik dapat ditemukan di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung. Penelitian ini juga akan menganalisis bagaimana nilai-nilai kewirausahaan publik dapat meningkatkan kemampuan organisasi publik untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan penciptaan nilai-nilai publik. (Barnier dan Hafsi,2007).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dan wawancara. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai obyek penelitian. Fokus penelitian ini adalah 23 organisasi Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung, dimana 98 informan merupakan pegawai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung dan 53 informan merupakan masyarakat yang dipilih secara acak. Panduan wawancara terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan karakteristik kewirausahaan publik yaitu memanfaatkan peluang, melakukan inovasi, pengambilan resiko, dan memiliki otonomi untuk dimanfaatkan sebagai dasar pembuatan keputusan serta pelayanan publik yang lebih baik seperti, ketanggapan, keandalan, akses dan fasilitas, komunikasi dan biaya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik kewirausahaan publik yang paling menonjol di Satuan Kerja Perangkat Daerah adalah memanfaatkan peluang dan melakukan inovasi. Sedangkan karakteristik yang kurang menonjol adalah memiliki otonomi untuk dimanfaatkan sebagai dasar pembuatan keputusan dan pengambilan resiko. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik kewirausahaan publik dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Hal ini terlihat dari adanya inovasi yang meningkatkan akses dan fasilitas.

Kata Kunci: Kewirausahaan Publik, Pelayanan Publik yang Lebih Baik.

ABSTRACT

Name : Christy Natalia Sagala
NPM : 2013310035
Title : *Public Entrepreneurship in Local Government: Achieving Good Public Services*

This study aims to analyze the characteristics of Public Entrepreneurship and how it may create a Good Public Services. Public Entrepreneurship is used to explain the role of government (especially at the local government level) in managing the limited public resources by identifying opportunities, creating innovation, and taking risks in order to improve services as well as their flexibility in making decisions. This study uses the theory of public entrepreneurship to see how public entrepreneurship characteristics are found in the Regional Work Units of Bandung district government. This study also analyze how the characteristics of public entrepreneurship may improve the ability of public organizations to provide better public services and how it can create public values.

This study uses a qualitative method with case study research design in Regional Work Units in Bandung District. Researcher uses observation, and interviews as the data collection techniques. The data was then analyzed using describing analysis to obtain in-depth description of the Regional Work Units. The focus of this study are twenty three (23) organizations of Regional Work Units in Bandung District (Satuan Kerja Perangkat Daerah/SKPD), of which ninety eight (98) informants are the employees for the Regional Work Units, and fifty three (53) informants are a randomly selected from the community members. The interview guide consists of two set questions. First, a set of questions on Public Entrepreneurship characteristics (seizing opportunity, innovations, taking risks, and autonomy in decision making). Second, a set of questions on providing a good public services provision (responsiveness, reliability, access and facilities, communication and cost).

The results of this study indicate that the most observable characteristics of public entrepreneur are advantage of the opportunity and innovation and other characteristics such as risk taking and autonomy are less observable. This study also indicates that public entrepreneurship characteristic such as innovation has a significant impact on good public services aspect such as access and facilities.

Keywords: Public Entrepreneurship, Good Public Services.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karunianya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Mewirauasakan Pemerintah untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Lebih Baik di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung”.

Skripsi ini merupakan penelitian ilmiah untuk memenuhi syarat akhir dalam mencapai gelar Sarjana jenjang pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Skripsi ini merupakan penelitian tentang Bagaimana nilai-nilai kewirausahaan publik (*Public Entrepreneurship*) dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk menjawab keingintahuan penulis mengenai nilai-nilai kewirausahaan publik (*Public Entrepreneurship*) dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung. Manfaat dari skripsi ini tentu untuk memperkaya pengetahuan penulis di sektor Administrasi Publik, manfaat lainnya yaitu sebagai karya ilmiah yang dapat berguna bagi siapa saja yang membutuhkan.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Hal ini disebabkan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang dapat

membantu menyempurnakan skripsi ini dan mengembangkan kemampuan serta pengetahuan penulis di kemudian hari.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa akan sulit terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Sehingga dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia yang diberikan kepada penulis, kepada kedua orang tua penulis yaitu: Mesias Jusly Penus Sagala,SH.MH dan Ir.Rosmiati Haloho, kedua adik penulis yaitu Nanda Rizki Sagala dan Putra Pratama Sagala serta keluarga besar lainnya yang menjadi motivasi terbesar kepada penulis untuk menyelesaikan setiap permasalahan kehidupan dan juga menyelesaikan tugas pendidikan dengan sebaik-baiknya. Terimakasih banyak atas segala sesuatu yang kalian berikan, cinta, kasih sayang, kesabaran, doa dan dukungan, yang tidak pernah berhenti. Tak lupa penulis sampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih untuk dosen pembimbing penulis Tutik Rachmawati S.IP.,MA.,Ph.D yang tetap sabar dan selalu meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan pengetahuan mengenai cara dan proses untuk menghasilkan karya tulis ilmiah yang baik dan benar, serta mengarahkan penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini pula, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr.Pius Sugeng Prasetyo, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
2. Tutik Rachmawati, S.IP.,MA.,Ph.D dan Kristian Widya Wicaksono, S.Sos.M.Si. selaku Ketua Jurusan dan Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

3. Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si selaku dosen wali pembimbing.
4. Segenap dosen pengajar, staf pelaksana, serta seluruh keluarga besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak Bupati H. Dadang M. Naser, SH., M.IP selaku Bupati Kabupaten Bandung yang telah menyediakan tempat untuk penulis dalam melakukan penelitian
6. Segenap narasumber terkait dengan penelitian ini, yang telah memberikan informasi terkait untuk menjawab pertanyaan penelitian
7. KDB Daewoo Securities yang telah memberikan penulis beasiswa, sehingga penulis dapat mengerjakan tugas akhir penulis dengan baik, serta Pak Heri, Mbak Ayu, Mbak Ria, dan Mbak Anggi yang selalu mendengar curhatan dan selalu memberikan motivasi bagi penulis.
8. Rekan-rekan seperjuangan dalam penulisan skripsi, Made Eti Widhari, Nicky Kosasih dan Puti Yara.
9. Sahabat-sahabat yang begitu sabar dan luar biasa yaitu: Marisa, Silvitya, Veby, Dian, Maria, Rahel, Benita, Kak Elisa, Kak Yudika dan Kak Devi.
10. Himpunan Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik (HMPSIAP) periode 2014-2015, yang telah memberikan pengalaman bagi penulis.

11. Lembaga Kepresidenan Mahasiswa 2015/2016 yang menjadi tempat bagi penulis untuk berbagi cerita dan melengkapi kebahagiaan penulis di kampus, terutama buat Nadia, Frita, Obel, Ira, Uci, Amanda, Tegar, dan Arifin, yang tak hentinya memberikan dukungan kepada penulis

12. Rekan-rekan magang perpustakaan UNPAR terutama untuk Mbak Ratna, Mbak Diana dan Mbak Ine yang selalu memberikan masukan, dukungan dan ajaran untuk menjadi anak yang lebih baik, PASKIBRA UNPAR terutama untuk Icol, Megi, Nixon, Sofian, dan Alfi, terimakasih telah menjadi teman pertama di kampus bagi penulis, Unpar Radio Station, Chevalier MENTOR 2013/2014, dan rekan-rekan Kakak Asuh FISIP UNPAR.

13. Rekan-rekan IPA 2 SMA Methodist, yang selalu memotivasi dan membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini terutama untuk Mario dan Dedi.

14. Teman-teman Universitas Telkom angkatan 2012, terutama Royanti, Ella, Sheli, Shinta yang menjadi tempat penulis untuk bercanda tawa dan menjadi teman pertama penulis sebagai mahasiswi.

15. Silvia, Mifta, Afni, Kak Mila, Ika Ferina, Natalia Kaloko, Clara Sinta, Eka Candra, Femmi, Tasya, Karisa, Dewi, dan terutama untuk Keluarga besar Administrasi Publik Angkatan 2013 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, serta Keluarga besar Administrasi Publik 2014-2015.

16. Teman-teman Fakultas Ilmu Sosial dan Politik angkatan 2013-2015 terimakasih atas bimbingan, dukungan dan kerjasamanya.

17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian penelitian ini, dimana pun kalian berada terimakasih untuk segalanya.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan yang telah diberikan semua pihak kepada penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Bandung, 10 Januari 2017

Penulis,

Christy Natalia Sagala

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Kewirausahaan Publik (Public Entrepreneurship) dan Wirausahawan Publik (Public Entrepreneur)	15
2.2 Karakteristik Kewirausahaan Publik (Public Entrepreneurship).....	19
2.2.1 Kewirausahaan Publik dalam Memanfaatkan Peluang.....	20

2.2.2 Kewirausahaan Publik Sebagai Perilaku yang Inovatif.....	21
2.2.3 Kewirausahaan Publik dalam Pengambilan Resiko.....	23
2.2.4 Kewirausahaan publik dalam memberikan diskresi	24
2.3 Konsep Pelayanan Publik yang Lebih Baik	26
2.3.1 Pengukuran Kepuasan.....	28
2.4 Mewirausahakan Pemerintah untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Lebih Baik	30
2. 5 Kerangka Penelitian	34
2.6 Operasional Variabel.....	35
2.6.1 Karakteristik Kewirausahaan Publik	35
2.6.2 Pelayanan Publik yang Lebih Baik.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Tipe Penelitian.....	45
3.2 Peran Peneliti.....	48
3.3 Lokasi Penelitian	48
3.4 Sumber Data	50
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	52
3.5.1.Observasi	55
3.5.2. Wawancara Mendalam	56
3.6 Analisis Data	58

3.7 Pengecekan Keabsahan Data	60
BAB IV PROFIL PENELITIAN	63
4.1 Organisasi Pemerintah Kabupaten Bandung	63
Visi Misi Kabupaten Bandung	70
4.3 Perencanaan Strategis dan Penetapan Kinerja.....	72
4.4 Indikator dan Target Kinerja Tujuan	73
4.5 Rencana Strategis Pemerintah Kabupaten Bandung	74
4.5.1 Isu Strategis.....	74
4.5.2 Pencapaian Kinerja Organisasi	75
BAB V TEMUAN	83
5.1 Hasil Wawancara.....	83
5.1.1 Kewirausahaan Publik (Public Entrepreneurship) di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung	83
5.1.2 Pelayanan Publik yang Lebih Baik	98
5.2 Hasil Observasi.....	111
BAB VI PEMBAHASAN PENELITIAN.....	113
6.1 Nilai-Nilai Kewirausahaan Publik.....	113
6.1.1 Karakteristik Kewirausahaan Publik: Kemampuan Mengidentifikasi Peluang dalam mengerjakan tugas.....	114
6.1.2 Karakteristik Kewirausahaan Publik: Adanya Inovasi	127

6.1.3 Karakteristik Kewirausahaan Publik: Pengambilan Risiko	143
6.1.4 Karakteristik Kewirausahaan Publik : Memiliki Kebebasan dalam Pembuatan Keputusan.....	148
6.2 Pelayanan Publik yang Lebih Baik	155
6.2.1 Pelayanan Publik yang Lebih Baik di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung.....	155
6.2.2 Pelayanan Publik yang Lebih Baik yang Didapatkan oleh Masyarakat Kabupaten Bandung.....	171
6.3 Nilai-Nilai Kewirausahaan Publik Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Lebih Baik	181
6.3.1 Memanfaatkan Peluang untuk Meningkatkan Akses dan Fasilitas	183
6.3.2 Melakukan Inovasi untuk Meningkatkan Akses dan Fasilitas dan Komunikasi.....	185
6.3.3 Pengambilan Resiko untuk Keandalan dan Biaya	187
6.3.4 Memiliki Otonomi dalam Pembuatan Keputusan untuk Meningkatkan Daya Tanggap	190
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	195
7.1 Simpulan.....	195
7.2 Saran	198
DAFTAR PUSTAKA	199
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kemampuan untuk Mengidentifikasi Peluang	35
Tabel 2.2	Melakukan Inovasi dengan Cara Melakukan Modifikasi Kegiatan dalam Organisasi Publik.....	37
Tabel 2.3	Adanya Kemauan Untuk Menanggung Resiko-Resiko yang akan Muncul.....	38
Tabel 2.4	Memiliki Otonomi atau Diskresi untuk Dimanfaatkan Sebagai Dasar Pembuatan Keputusan/Judgemental Decision.....	39
Tabel 2.5	Adanya Ketanggapan (Resposiveness)	40
Tabel 2.6	Adanya Keandalan (Realibility)	41
Tabel 2.7	Adanya Akses dan Fasilitas (Access And Facility) yang Memadai	41
Tabel 2.8	Adanya Kemampuan Komunikasi (Communication) yang Baik dalam Menyampaikan Informas.....	42
Tabel 2.9	Biaya (Cost)	43
Tabel 6.1	Nilai-Nilai Kewirausahaan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Lebih Baik	182

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Penelitian Mewirausahaan Pemerintah untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Lebih Baik	34
Gambar 4.1	Bagan Struktur Organisasi Pemerintahan Kabupaten Bandung	63
Gambar 4.2	Tujuan dan Sasaran Kabupaten Bandung	72
Gambar 4.3	Indikator dan Target Kinerja Tujuan	73
Gambar.4.4	Program dan Kegiatan Serta Indikator Kinerja	76
Gambar 4.5	Program dan Kegiatan untuk Melihat Tersedianya Regulasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah	77
Gambar 4.6	Program dan Kegiatan untuk Meningkatkan SDM Aparatur yang Profesional dengan Melihat Indikator Kinerja	78
Gambar 4.7	Program dan Kegiatan untuk Meningkatkan Kualitas Perencanaan Pembangunan Daerah dengan Melihat Indikator Kinerja.....	79
Gambar 4.8	Program dan Kegiatan untuk Meningkatkan Pemanfaatan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi dengan Melihat Indikator Kinerja	80

Gambar 4.9 Program dan Kegiatan untuk Meningkatkan Akuntabilitas
Pengelolaan Keuangan Daerah dengan Melihat Indikator Kinerja
..... 81

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Undang-Undang RI No.23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah, yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Pemerintah daerah diberi tugas, fungsi, serta tanggung jawab dan kewajiban untuk memberikan pelayanan. Tugas, fungsi serta tanggung jawab yang diberikan kepada pemerintah daerah harus dilaksanakan dengan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.¹ Berkaitan dengan Tugas, fungsi serta tanggung jawab yang harus dijalankan, pemerintah daerah harus mempersiapkan seluruh aparatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam melayani masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik memiliki nilai strategis dan menjadi prioritas untuk dilaksanakan.

Sesuai dengan definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Esensi dari pelayanan publik tersebut merupakan aktivitas pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhan akan hak asasi manusia sebagaimana yang dituangkan dalam

¹ Undang-Undang RI No.23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

pembukaan UUD 1945, yaitu : *“melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian yang abadi dan keadilan sosial”*.² Hal ini menekankan bahwa pada masa sekarang ini instansi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas baik.

Melindungi segenap bangsa Indonesia adalah salah satu fungsi hakiki pemerintah dengan cara memberikan “keteraturan” dalam pelayanan publik. Menurut Monang³ Layanan publik adalah hak eksistensial dan kebutuhan manusia pribadi seperti kemerdekaan, kebebasan memilih, keamanan pribadi, rasa adil, kepastian hukum, kebebasan bergerak, harkat dan martabat sebagai manusia. Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, pemberi pelayanan publik harus melihat asas-asas dalam pelayanan publik yang tercantum pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Hakekat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.⁴

Pelayanan yang diberikan haruslah mencapai pelayanan publik yang lebih baik, dimana pelayan publik memberikan pelayanan yang melebihi apa yang diharapkan oleh penerima pelayanan. Dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik, Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung harus

² Monang.Sitorus,*Manajemen Pelayanan Publik*(Bandung:Unpad Press,2009)27-28.

³ *Loc.it.*

⁴ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003

menyediakan pelayanan yang baik kepada masyarakat, menyiapkan pelayanan yang berkualitas, dan memenuhi tuntutan kebutuhan yang diperlukan masyarakat sekarang.

Ketika pemerintah tidak dapat memberikan pelayanan publik dengan baik, akan menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap kinerja pelayanan pemerintah. Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung selaku aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional. Selaku pelayan masyarakat, Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada penerima pelayanan tanpa pandang bulu.

Mengingat fungsi utama Pemerintah Kabupaten Bandung adalah melayani masyarakat, sebaiknya pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Tetapi dalam pelaksanaannya instansi pemerintah belum semuanya menyadari dan mampu menyelenggarakan pelayanan prima secara baik kepada masyarakat.⁵

Permasalahan yang sering kita temukan terjadi di organisasi publik pada umumnya adalah masalah birokrasi dimana komitmen pemimpin belum optimal untuk melakukan tindakan tegas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tingkat kepedulian (*Responsivness*) aparatur pemerintah menangani berbagai keluhan masyarakat terhadap pelayanan kurang optimal, selain itu belum adanya sistem kebijakan remunerasi yang mampu mendorong peningkatan kualitas

⁵ Monang, Sitorus, *Op.Cit.*, 127

pelayanan.⁶ Pelayanan publik yang lebih baik harus dipandang dan dimasukkan sebagai hal yang strategis yang akan mempengaruhi seluruh aspek kegiatan organisasi publik mulai dari aspek strategis sampai ke hal yang bersifat teknis operasional. Pelayanan publik yang lebih baik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan publik yang lebih baik akan bermanfaat bagi pemerintah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Pemerintah dinilai tidak berhasil melakukan reformasi birokrasi di sejumlah instansi. Turunnya indeks pelayanan publik yang dilansir KPK menjadi bukti pelayanan yang belum optimal. Hasil survei Komisi Pemberantasan Korupsi terhadap 353 unit layanan pemerintah menunjukkan penurunan kualitas pelayanan dalam setahun terakhir, baik di pusat maupun di daerah. Hal ini diakibatkan oleh pelayanan publik yang menganut sistem birokrasi yang buruk seperti pengurusan surat izin mengemudi, kartu identitas, akta tanah, dan masih lemah pelayanannya.⁷ Hal ini menunjukkan bahwa masalah birokrasi menjadi masalah utama dalam memberikan pelayanan publik.

Organisasi publik dapat mengintegrasikan pelayanan publik yang lebih baik ke dalam misi, tujuan, dan sasaran organisasinya. Tujuan serta misi organisasi sektor publik yaitu dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik yang menjadi tugas dan tanggung jawab dalam melakukan perubahan-perubahan. Perubahan-perubahan yang terjadi di organisasi sektor publik perlu didukung

⁶ Monang Sitorus, *Op.ci.t.*, 124-125

⁷ Buruknya Pelayanan Publik Bukti Reformasi Birokrasi Gagal?.
<https://m.tempo.co/read/news/2010/11/03/078289050/buruknya-pelayanan-publik-bukti-reformasi-birokrasi-gagal> (14.04. 2016).

dengan mewirusahaakan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Dukungan tersebut dilakukan karena menurut Currie et al.⁸ Kewirausahaan sebagai proses untuk mengidentifikasi dan menemukan peluang-peluang baik oleh individu maupun sebagai organisasi. Proses tersebut seringkali dicirikan dengan inovasi, pengambilan keputusan dan aktifitas-aktifitas untuk mendukung pemanfaatan peluang-peluang tersebut. Ciri dari proses tersebut merupakan karakteristik dari seorang yang memiliki semangat wirausaha publik. Kewirausahaan publik dilakukan untuk menghadapi tuntutan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Pemerintah perlu memiliki semangat wirausaha dalam melakukan perubahan di dalam organisasi untuk membuat inovasi yang memiliki nilai strategis. Menurut Bernier Dan Hafsi⁹ Wirausaha publik memberikan sumbangan terhadap terbentuknya organisasi publik atau meningkatkan kemampuan organisasi publik untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan penciptaan nilai-nilai publik. Dalam melakukan hal tersebut, karakteristik mendasar dari wirausaha publik adalah perilaku yang proaktif, inovatif dan berani mengambil resiko. Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung dapat menerapkan karakteristik mendasar wirausaha publik dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, seperti perilaku yang proaktif dalam memberikan pelayanan yang cepat, inovatif dalam membuat suatu kebijakan untuk

⁸ G.Currie, M.Ucbarasan, dan D.Mamanus,"Entrepreneurial Leadership In The English Public Sector: Paradox or Possibility"Public Administration,Vol.86(2008)987-1008.

⁹ Barnier dan Hafsi, The Changing Nature Of Public Entrepreneurship (public administration riview,2007)489-492.

meningkatkan pelayanan dan berani mengambil resiko untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Menurut Roberts¹⁰ wirausaha publik adalah seseorang yang menghasilkan ide-ide inovatif, dan melaksanakan ide-ide tersebut dalam konteks publik maka disebut sebagai wirausaha publik. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang memiliki semangat wirausaha menggunakan sebuah inovasi untuk meningkatkan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Maka, Pemerintah Kabupaten Bandung dapat membangun semangat kewirausahaan publik (*Public Entrepreneurship*) dalam rangka memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Pada organisasi publik konsep kewirausahaan harus dimasukkan dalam pola pikir aparatur-aparatur penyelenggara negara. Artinya hal terpenting adalah merubah orientasi aparatur organisasi publik agar lebih antisipatif, kreatif, inovatif, dan mampu menangkap peluang. Orientasi semacam inilah yang dimiliki oleh seorang wirausaha. Semangat kewirausahaan pada organisasi publik merupakan konsep yang sangat tepat dalam rangka pemanfaatan sumber daya guna meningkatkan produktivitas, efektivitas dan efisiensi. Namun demikian harus disadari bahwa meskipun organisasi pemerintah menganut prinsip-prinsip organisasi bisnis, ia tidak bekerja berdasarkan *profit oriented*.¹¹

Tekanan utama pada kewirausahaan publik adalah berpikir strategis, yaitu memperluas perspektif dan memanfaatkan kreativitas yang bertanggung jawab, tidak sekedar mampu menghasilkan ide-ide cemerlang tetapi juga di iringi dengan

¹⁰ N.C.Roberts,Public Entrepreneurship And Innovation.(Review Of Policy Research,1992),56.

¹¹ Niode Idris Yanto. *Implementasi Entrepreneurial Government Dan Kinerja Pemerintah Daerah (Suatu Tinjauan Teoritis Dan Pengalaman Empiris)*. file:///C:/Users/Acer%20Aspire%20V5-132/Downloads/Implementasi-Entrepreneurial-Government-dan-Kinerja-Pemerintah-Daerah-Suatu-Tinjauan-Teoritis-dan-Pengalaman-Empiris.pdf Hal 1

kemampuan mewujudkan ide-ide tersebut. Hal ini sesuai dengan pendapat Osborne dan Gaebler¹² yang mendefinisikan kewirausahaan publik (*Public Entrepreneurship*) adalah organisasi yang berwirausaha, akan menggunakan cara-cara baru untuk memaksimalkan produktivitas dan efektivitas.

Pentingnya kewirausahaan publik dalam pelayanan publik agar pelayanan yang dilakukan pemerintah dapat mengutamakan daya tanggap dalam memberikan pelayanan. Kewirausahaan publik dilakukan untuk menghadapi tuntutan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Kewirausahaan tersebut menunjukkan peran pemerintah yang inovatif dan proaktif dalam upaya mewujudkan kualitas kehidupan masyarakat yang lebih baik. Upaya-upaya tersebut meliputi mencari alternatif-alternatif, memperbaiki proses-proses internal dalam organisasi, dan mengembangkan solusi-solusi yang baru bagi kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi dengan baik. Kewirausahaan publik juga sebagai dasar pembuatan keputusan dalam rangka pemanfaatan sumber daya yang terbatas.

Dari informasi yang ditemukan peneliti di media, H.Sarnapi¹³ menyebutkan bahwa Kabupaten Bandung memperoleh penghargaan terbaik I Anugerah Satu Data Pembangunan Jawa Barat Kategori Kabupaten Tahun 2016. Kabupaten Bandung berhasil meraih penghargaan tersebut setelah dilakukan penilaian oleh sebuah tim di bawah koordinasi Pusat Data Analisis Pembangunan (Pusdalisbang)

¹² Osborne dan Gaebler, *Reinventing government : How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector* (New York: Addison-Wesley Publishing Company, Inc, 1992) xix

¹³ H.Sarnapi, 'Satu Data Kabupaten Bandung Terbaik Se-Jabar', <http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2016/04/14/satu-data-kabupaten-bandung-terbaik-se-jabar-366731>, (14.04. 2016).

Jawa Barat. Penilaian satu data pembangunan tersebut mengacu pada Permendagri No. 8/2014 tentang Sistem Informasi Pembangunan Daerah.

Materi yang dinilai mulai dari keterisian data, kepedulian pimpinan, kemudahan memperoleh data disamping dilakukan uji fisik atau dokumen. Materi penilaian tersebut dapat ditemukan di Kabupaten Bandung. Kepedulian Kabupaten Bandung dalam pengelolaan data informasi, bermula dengan terbitnya Perda Kabupaten Bandung No. 6/2004 tentang transparansi dan partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan Disusul Perda No. 12/2013 tentang partisipasi masyarakat dan Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dalam penyelenggaraan pemerintahan Kabupaten Bandung. Disamping itu lahir pula Keputusan Bupati Bandung No. 487/Kep. 443-Bapapsi/2014 tentang struktur organisasi pejabat pengelola informasi dan dokumentasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung. Hal tersebut menunjukkan bahwa Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung memiliki salah satu dari karakteristik kewirausahaan publik yaitu melakukan inovasi. Inovasi tersebut terlihat dari Satuan Kerja Perangkat Daerah yang berupaya melakukan suatu pembaharuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam memperoleh data ataupun informasi yang ada di Kabupaten Bandung.

Bukan hanya itu saja dari informasi yang peneliti temukan juga bahwa Kabupaten Bandung mendapatkan juara 3 inovasi Anugrah Pangripta Nusantara di tahun ini.¹⁴ Dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bidang

¹⁴Website Bappeda Kab.Bandung, <http://bappeda.bandungkab.go.id/berita/detail/74>, (14.04.2016)..

Perencanaan Pembangunan Pemerintahan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, mengatakan bahwa:

Tahun ini, Kabupaten Bandung mendapatkan juara 3 inovasi Anugrah Pangripta Nusantara dan Di tahun sebelumnya juga pernah mendapatkan juara 2 Anugrah Pangripta Nusantara (perencanaan terbaik tingkat provinsi). Anugrah Pangripta Nusantara dan Anugerah Satu Data Pembangunan tersebut merupakan penghargaan tingkat nasional, dan anugrah tersebut diterima oleh Pemerintah Kabupaten Bandung.¹⁵

Sesuai dengan informasi tersebut, dapat kita lihat bahwa Pemerintah Kabupaten Bandung melakukan suatu inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik. Pemerintah Kabupaten Bandung memperbaiki sistem pelayanan yang ada, yang dirasa belum sesuai dengan harapan masyarakat serta meningkatkan mutu pelayanan dalam hal memberikan bantuan kepada masyarakat desa dengan melakukan suatu inovasi atau perubahan untuk mendorong memfasilitasi pemberian pelayanan.

Pemerintah Kabupaten Bandung menerapkan karakteristik kewirausahaan publik yaitu mempengaruhi dan mengkoordinasi berbagai stakeholder dimana pada program Gerakan Sabilulungan RAKSA Desa yang menjadi salah satu program unggulan yang digulirkan Pemerintah Kabupaten Bandung, yang bertujuan untuk membantu mengentaskan segala permasalahan sosial di wilayah Kabupaten Bandung.

Pemerintah daerah Kabupaten Bandung melibatkan seluruh stakeholder pembangunan dimulai dengan pemerintah, masyarakat maupun kalangan

¹⁵ Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bidang Pemerintahan, (25 Oktober 2016:15.00 WIB)

usahawan. Pada saat Gerakan Sabilulungan RAKSA Desa, dalam salah satu programnya adalah perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu) yang selama ini ditempati keluarga tidak mampu, setahap demi setahap mampu digarap dengan melibatkan pemerintah, swasta, organisasi kemasyarakatan, TMMD (TNI Manunggal Masuk Desa) dan sejumlah pihak lainnya.¹⁶ Program tersebut dilakukan dengan melibatkan Stakeholder karena adanya keterbatasan Sumber Daya yang dimiliki oleh SKPD Kabupaten Bandung, dari segi kuantitas pegawai, keterbatasan anggaran dan kualitas pegawai. Sehingga mereka mengatasi keterbatasan tersebut dengan bekerja sama melibatkan *stakeholder* dalam melakukan program tersebut.

Dari informasi diatas terlihat bahwa dalam memberikan pelayanan publik, Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung sebagai fokus dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik, terindikasi telah menerapkan beberapa karakteristik kewirausahaan publik, maka peneliti tertarik untuk memahami lebih lanjut dalam penelitian tentang apakah Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung memiliki nilai-nilai kewirausahaan publik dan apakah nilai-nilai kewirausahaan publik dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Sehingga peneliti memberikan judul penelitian yaitu **Mewirausahakan Pemerintah untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Lebih Baik di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung.**

¹⁶‘Sabilulungan Raksa Desa Tuntaskan Permasalahan Sosial di Kab. Bandung’, <http://www.soreangonline.com/2015/04/21/sabilulungan-raksa-desa-tuntaskan-permasalahan-sosial-di-kabupaten-bandung.html>,(16.04.2016)

1.2 Rumusan Masalah

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dengan pengaruh kewirausahaan publik, maka dalam pelaksanaan pelayanan dibutuhkan karakteristik kewirausahaan publik yang dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian Mewirausahakan Pemerintah Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Lebih Baik di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung. Dengan demikian rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana nilai-nilai kewirausahaan publik (aspek kemampuan mengidentifikasi peluang, adanya pengambilan resiko, aspek kemampuan menciptakan inovasi, dan adanya kebebasan dalam pembuatan keputusan/otonomi) di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik di Kabupaten Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian Mewirausahakan Pemerintah untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Lebih Baik di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung adalah:

1. Untuk mengetahui nilai-nilai kewirausahaan publik (aspek kemampuan mengidentifikasi peluang, aspek kemampuan menciptakan inovasi, adanya pengambilan resiko, dan adanya kebebasan dalam pembuatan

keputusan/otonomi) di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung.

2. Untuk mengetahui bagaimana nilai-nilai kewirausahaan publik (aspek kemampuan mengidentifikasi peluang, aspek kemampuan menciptakan inovasi, adanya pengambilan resiko, dan adanya kebebasan dalam pembuatan keputusan/otonomi) di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dilakukannya penelitian ini bagi peneliti adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan baik secara teoritis dan praktis yang berkaitan dengan Nilai – Nilai Kewirausahaan Publik (*Public Entrepreneurship*) untuk mewujudkan Pelayanan Publik yang lebih baik di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung.

Kegunaan Teoritik : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu administrasi publik, terutama mengenai konsep kewirausahaan publik (*Public Entrepreneurship*) untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik di Kabupaten Bandung.

Kegunaan Praktis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi berbagai pihak dan dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang memiliki karakteristik kewirausahaan publik, juga dapat memberi manfaat

bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung maupun instansi pemerintah lain di Indonesia.

1.5 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini, pokok bahasan yang dibahas adalah:

- BAB I PENDAHULUAN, menjelaskan mengenai Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penelitian.
- BAB II KAJIAN PUSTAKA, menjelaskan mengenai Kewirausahaan Publik (*Public Entrepreneurship*) dan Wirausahawan Publik (*Public Entrepreneur*), Karakteristik Kewirausahaan Publik (*Public Entrepreneurship*), Konsep Pelayanan Publik yang Lebih Baik, Mewirausahakan Pemerintah Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Lebih Baik, Kerangka Penelitian, dan Operasionalisasi Variabel.
- BAB III METODE PENELITIAN, menjelaskan mengenai Tipe Penelitian, Peran Peneliti, Lokasi Penelitian, Sumber Data, Prosedur Pengumpulan Data, Analisis Data, dan Pengecekan Keabsahan Temuan.
- BAB IV PROFIL PENELITIAN, menjelaskan mengenai Organisasi Pemerintah Kabupaten Bandung, Visi Misi Kabupaten Bandung, Perencanaan Strategis dan Penetapan Kinerja, Indikator dan Target Kinerja Tujuan, dan Rencana Strategis Pemerintah Kabupaten Bandung.

- BAB V TEMUAN, menjelaskan mengenai temuan dari hasil wawancara dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung dan masyarakat Kabupaten Bandung, serta hasil observasi peneliti selama di lapangan.
- BAB VI PEMBAHASAN, menjelaskan mengenai Karakteristik Kewirausahaan Publik, Konsep Pelayanan Publik yang Lebih Baik, dan Nilai-Nilai Kewirausahaan Publik Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Lebih Baik.
- BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN, menjelaskan mengenai Simpulan dan Saran.