

**PENYAMPAIAN PELAYANAN PUBLIK (*PUBLIC SERVICE DELIVERY*)
PADA DAERAH OTONOM BARU
Studi Pada Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung**

Oleh:

Simon S. Hutagalung, S.A.N, M.P.A

Dosen Jurusan Administrasi Negara FISIP Unila

soemandjaja@gmail.com

Abstract

This qualitative study revealed that the problem of education and health services in the Kabupaten Pesawaran consists of three issues, namely: (1) human resources, (2) Infrastructure and, (3) budget. Problems that occur within the scope of human resources consists of the problem of quantity, distribution and motivational educators and medical personnel to provide services. Factors that affect education and health services in the region covered by the two scope, namely: (1) The condition of a dilemma in the delivery of services agency performance, (2) The relationship between the stakeholders in the education and health service delivery. In addition there are also some aspects that could be a potential raw material for the development of alternative models of public service.

Keywords: education services, health services, regional autonomy

A. Pendahuluan

Salah satu fenomena yang muncul dalam otonomi daerah adalah peningkatan jumlah daerah otonom baru. Pada tahun 2003, jumlah kabupaten/kota sudah berkembang hampir dua kali lipat menjadi 434 kabupaten (Fitrani, Hofman, Kaiser, 2005). Sementara, berdasar Data Sekretariat DPR RI (data 1999-2008) tercatat telah terbentuk 7 Provinsi baru, 134 Kabupaten baru dan 23 Kota baru, sehingga keseluruhannya berjumlah 164 daerah otonom baru.

Alasan normatif pembentukan daerah otonom baru adalah mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Alasan lain adalah bahwa di antara kabupaten/kota terdapat perbedaan kebutuhan pelayanan publik dengan karakteristik yang berbeda antar kedua jenis daerah tersebut. Karena itu, agar

pelayanan publik memenuhi kebutuhan yang berbeda tersebut, daerah dapat dimekarkan dari kabupaten induknya agar dapat berspesialisasi dalam penyediaan pelayanan publik sesuai dengan karakteristik kebutuhan masyarakatnya (Fitrani, Hofman, Kaiser: 2005).

Argumentasi normatif peningkatan kapasitas layanan publik dengan pendekatan geografis menjadi alasan unggulan yang berhasil mewujudkan daerah otonom baru. Namun, argumentasi tersebut ternyata justru menjadi Potensi masalah. Pemekaran daerah yang dilakukan juga dapat menimbulkan implikasi negatif bagi pelayanan publik, bila dikaitkan dengan alokasi anggaran pelayanan publik yang berkurang. Hal ini disebabkan kebutuhan belanja aparat dan infra-struktur

pemerintahan yang bertambah dalam jumlah signifikan sejalan dengan pembentukan DPRD dan birokrasi di daerah pemekaran (Pratikno: 2008).

Studi oleh Syahril (2005) menunjukkan bahwa peningkatan jumlah kabupaten dalam suatu provinsi justru meningkatkan *share* pengeluaran pemerintah daerah terhadap PDRB. Studi ini juga menunjukkan sebagian besar belanja pemerintah daerah didominasi oleh belanja rutin, artinya dengan tingkat anggaran yang ada tadi justru lebih banyak dialokasikan untuk anggaran non pelayanan publik. Contohnya adalah studi World Bank (2006) dengan objek anggaran pemerintah daerah di Provinsi Nangroe Aceh Darusalam yang menunjukkan terjadinya pengurangan persentase belanja pembangunan sektor pekerjaan umum dan meningkatnya persentase belanja untuk sektor administrasi umum sejak tahun 2001.

Persoalan penganggaran tersebut mempengaruhi penghantaran (*delivery*) bentuk-bentuk pelayanan publik pada daerah baru. Dengan tidak maksimalnya kapasitas anggaran, mengakibatkan lemahnya kapasitas penyelenggaraan layanan publik yang secara langsung dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah baru itu. Artinya, Pemerintah Daerah baru tersebut tidak bisa hanya mengandalkan model penghantaran (*delivery*) layanan publik yang umum dilaksanakan pada daerah yang sudah mapan. Banyaknya faktor yang berkontribusi dengan kondisi daerah baru tersebut menghasilkan gagasan untuk memunculkan model-model penghantaran (*delivery*) layanan publik yang dapat menjadi solusi bagi Pemerintah Daerah.

Dengan melihat kepada prospek yang akan terjadi pada masa datang, serta dengan memilih Kabupaten Pesawaran di Provinsi Lampung sebagai lokasi analisis maka diharapkan dapat dihasilkan beberapa temuan-temuan yang dapat memberikan manfaat bagi pemerintah

pusat dan pemerintah daerah dalam mengelola daerah otonom baru tersebut nantinya. Berdasarkan argumen tersebut, maka dapat dirumuskan tujuan yang hendak dicapai dari kajian ini, yaitu: (1) Terdes-kripsikannya kondisi riil pelayanan publik pada daerah otonom baru; (2) Teruraikannya faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kondisi pelayanan publik pada daerah otonom baru; (3) Teridentifikasi aspek-aspek yang dapat berkontribusi terhadap pengembangan model alternatif layanan publik pada daerah otonom baru.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang hendak mendeskripsikan dan menjelaskan gejala-gejala dan kecenderungan yang muncul dalam fokus kajian, untuk kemudian digunakan membangun model (*modelling*) pelayanan publik pada daerah otonom baru. Penelitian ini dilakukan dalam bentuk *longitudinal study* yang berusaha menganalisis secara fokus pada suatu lokasi penelitian dalam periode waktu yang panjang. Proses dimulai dengan metode survei dan dilanjutkan dengan metode kualitatif hingga dihasilkannya model yang diinginkan dari proses analisis yang dilakukan secara bertahap pada suatu lokasi penelitian terpilih. Pencarian data lapangan dilakukan dengan teknik-teknik yang dikembangkan dalam pendekatan kualitatif seperti wawancara, *focus group discussion* (FGD), kuisioner, telaah dokumen sekunder, dan sebagainya.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Masalah Faktual

Masalah pelayanan pendidikan dan kesehatan pada Kabupaten Pesawaran terdiri dari tiga cakupan masalah, yaitu sumber daya manusia, infrastruktur dan prasarana serta sumber daya anggaran. Permasalahan yang terjadi dalam cakupan sumber daya manusia terdiri

dari permasalahan kuantitas tenaga pendidik dan tenaga medis yang tersedia untuk memberikan layanan kepada masyarakat Pesawaran. Selain itu diketahui juga adanya permasalahan distribusi tenaga medis tersebut pada seluruh wilayah Kabupaten Pesawaran. Masalah yang juga turut mempengaruhi kondisi pelayanan adalah motivasi tenaga pendidik dan tenaga medis yang terdapat pada wilayah tertentu.

Permasalahan dalam hal infrastruktur dan prasarana mencakup persoalan kuantitas yang berwujud ketersediaan infrastruktur dan prasarana pendidikan dan kesehatan pada seluruh wilayah Pesawaran. Selain itu diketahui juga adanya permasalahan distribusi infrastruktur dan prasarana tersebut pada seluruh wilayah di Kabupaten Pesawaran. Permasalahan yang ketiga dalam cakupan infrastruktur dan prasarana ini terjadi dalam pemeliharaan infrastruktur dan prasarana yang sudah ada agar tetap memberikan dukungan yang optimal bagi penyelenggaraan layanan publik.

Permasalahan yang terjadi lainnya adalah dalam hal aspek anggaran. Permasalahan tersebut mencakup besaran anggaran kedalam sektor pendidikan dan kesehatan yang tersedia untuk berbagai kebutuhan dan aktivitas dalam sektor tersebut. Diketahui juga adanya potensi permasalahan alokasi dan distribusi anggaran bagi kedua sektor ini. Hal ini berkaitan dengan prioritas yang dirumuskan oleh pemerintah Kabupaten dalam pembiayaan program atau kegiatan. Selain itu diketahui juga permasalahan keterse-diaan sumber-sumber pendanaan bagi sektor pendidikan dan kesehatan. Hal ini berkaitan dengan peranan pihak lain selain pemerintah untuk aktif dan berkontribusi dalam pengelolaan kedua sektor yang merupakan kebutuhan dasar manusia modern itu. Selanjutnya,

permasalahan tersebut dapat dipetakan ke dalam gambar sebagai berikut:

2. Faktor-faktor Pengaruh

Faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi pelayanan pendidikan dan kesehatan pada wilayah Pesawaran tersebut tercakup dalam dua lingkup yaitu; pertama adalah adanya kondisi dilematis dalam kinerja instansi penyelenggaraan layanan, kedua adalah hubungan antara *stakeholder* dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan dan kesehatan. Kondisi dilematis dalam kinerja instansi penyelenggaraan pelayanan tersebut terjadi sebagai akibat dari kelangkaan sumber daya yang diperlukan agar pelayanan tersebut dapat berjalan secara optimal. Pada sisi yang lain, meskipun dihadapkan kepada kondisi yang dianggap belum memadai namun instansi pendidikan dan kesehatan tersebut tetap dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan secara optimal. Faktor ini yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan dalam sektor pendidikan dan kesehatan masyarakat di Kabupaten Pesawaran dapat bergerak secara motivasional meskipun dihadapi pada kendala-kendala sumber daya.

Sementara itu hubungan antara *stakeholder* yang tercakup dalam pelayanan pendidikan dan kesehatan di Kabupaten Pesawaran, masih terjalin dalam pola interaksi yang belum menguat. Masih sering ditemukan kendala koordinasi dan penggerakan suatu aktivitas yang bersifat lintas instansi atau lintas sektoral. Namun dalam cakupan hubungan internal antara instansi pengelolaan dan instansi pelaksanaan pelayanan masih dapat dilakukan aktivitas pengendalian dan pengawasan melalui mekanisme yang mereka buat. Lingkup hubungan antara lembaga penyelenggara layanan dan pihak swasta atau lainnya juga nampak belum terjalin dan terbina secara formal.

Hubungan yang terjalin dalam lingkup ini masih bersifat mandiri dan tidak mengaitkan diri satu sama lain, atau dalam kata lain masih berjalan sendiri-sendiri, bahkan dalam sektor pendidikan pihak swasta justru tidak mampu menempatkan diri secara setara dan lebih menginginkan bantuan dari pemerintah. Sehingga potensi adanya keterpaduan dalam menyelenggarakan bentuk pelayanan dalam masyarakat menjadi tidak terwujud.

3. Aspek-Aspek Potensial

Jika mengamati uraian dalam bagian aspek-aspek potensial guna pembangunan model pelayanan alternatif maka dapat dihasilkan beberapa identifikasi sebagai berikut:

a. Dalam dimensi lingkungan politis, sosial, budaya dan ekonomi di Kabupaten ini dihadapkan kepada kondisi masih belum menguatnya karakter kepemimpinan yang memiliki: (a) Visi terhadap masa depan daerah dan kondisinya; (b) Progresivitas pemimpin dalam melaksanakan manajemen pemerintahannya, (c) Daya kreatif pemimpin untuk mengelola permasalahan dan solusinya. Hal ini terjadi karena belum adanya pimpinan Kabupaten yang definitif dan dipilih oleh masyarakat secara langsung. Sementara itu dalam aspek keberagaman penduduk dapat dipahami bahwa beragamnya latar belakang penduduk pada wilayah Pesawaran menjadikan lingkungan pelayanan pendidikan dan kesehatan berkembang secara unik. Pada satu sisi sudah terdapat masyarakat yang memiliki pandangan dan sikap terbuka dan kooperatif serta mendukung pelaksanaan pelayanan pendidikan dan kesehatan di daerah ini. Pada sisi lain, masih terdapat masyarakat yang konservatif dan belum menerima bentuk-bentuk

pelayanan pendidikan dan kesehatan modern. Sementara itu, melihat kondisi kesejahteraan yang dialami oleh sebagian masyarakat Pesawaran, mengakibatkan pilihan mereka lebih kepada sarana pengobatan milih pemerintah yang masih berada di wilayah kabupaten, sementara pilihan untuk berobat kepada sarana kesehatan swasta belum dijadikan pilihan utama. Hal itu terjadi selain karena kondisi kesejahteraan yang bervariasi, juga terjadi karena jumlah sarana kesehatan swasta yang belum banyak berkembang di wilayah kabupaten ini.

b. Dalam dimensi kelembagaan, bisnis dan teknologi dapat diidentifikasi beberapa hal sebagai berikut:

1. Dalam penyelenggaraan pemerintahan di Pesawaran terdapat kondisi keterbatasan aspek sumber daya manusia dan sarana pendukung kebijakan. Kondisi keterbatasan inilah yang menjadikan pelaksanaan berbagai kebijakan pada Kabupaten ini menjadi penuh dengan tantangan. Pada satu sisi dihadapkan kepada keterbatasan, namun tetap harus berusaha untuk memenuhi target dari kebijakan yang diturunkan tersebut.

2. Dalam aspek relasi dengan pemerintah provinsi dapat diketahui bahwa Pemerintah Provinsi Lampung masih memberikan dukungan yang cukup memadai kepada Kabupaten Pesawaran melalui beberapa kebijakan pengembangan sumber daya pelayanan masyarakat. Meskipun masih terjadi permasalahan koordinasi antar instansi (SKPD) pada Pemerintah Provinsi Lampung dan Pemerintah Kabupaten Pesawaran dalam beberapa kegiatan di wilayah Pesawaran, namun dapat dipahami

- bahwa kebijakan tersebut memberikan pengaruh baik bagi sektor pendidikan dan kesehatan.
3. Dalam aspek kemampuan untuk membuat kebijakan dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kabupaten Pesawaran memilih realistis terhadap kondisi sumber daya pendukung pelaksanaan kewenangan. Sebagai implikasi dari kondisi tersebut, instansi pendidikan dan kesehatan tetap berupaya melaksanakan fungsi dan kewenangannya dalam situasi yang seadanya. Persoalan anggaran, infrastruktur utama, minimnya prasarana dan kelengkapan instansi serta kapasitas sumber daya aparatur merupakan kendala yang mempengaruhi minimnya kreasi serta daya implementasi suatu kebijakan.
 4. Melihat kondisi perekonomian pada wilayah Pesawaran, maka dapat dilihat potensi pengembangan yang menarik. Hingga saat ini sudah terdapat beberapa sarana pelayanan yang dikelola oleh pihak swasta. Keberadaan sarana pelayanan swasta ini juga lebih banyak ditemukan di daerah yang ramai. Dapat dipahami jika mereka juga membutuhkan latar belakang masyarakat yang berkembang dengan tingkat perekonomian lebih kondusif. Namun demikian, keberadaan sarana pelayanan kesehatan swasta ini masih menjadi alternatif bagi masyarakat dengan tingkat kesejahteraan yang lebih baik.
 5. Kondisi jaringan listrik dan kapasitasnya menjadi persoalan yang memberikan pengaruh kurang kondusif bagi pelayanan pendidikan dan medis. Kondisi itu memberi pengaruh terhadap beberapa aktivitas pemberian layanan pada instansi pendidikan dan medis di ketujuh kecamatan. Selain itu, kondisi jaringan telekomunikasi yang belum optimal juga memberikan pengaruh terhadap aktivitas pendidikan dan kesehatan. Pengaruh yang terjadi itu berwujud dalam interaksi antara instansi atau antar pelaku pendidikan dan kesehatan yang menjadi lambat. Kedua kondisi ini yang juga berimplikasi kepada penggunaan teknologi dalam aktivitas pelayanan masyarakat yang minim, termasuk diantaranya adalah penggunaan teknologi informasi.
- c. Dalam dimensi tujuan dan karakteristik mitra dapat disimpulkan bahwa instansi layanan pendidikan dan kesehatan yang dikelola oleh pemerintah masih dipilih sebagai prioritas utama bagi masyarakat Pesawaran. Latar belakang ekonomi masyarakat yang belum maju menjadi faktor paling utama yang melatarbelakangi kondisi tersebut. Selain itu kondisi sebaran kuantitas dan kapasitas yang beragam dari instansi layanan pendidikan dan kesehatan swasta di wilayah Pesawaran juga menjadi faktor lain yang melatari terjadinya kondisi tersebut. Pada wilayah Pesawaran ini instansi layanan pendidikan dan kesehatan swasta yang berkembang dengan baik, hal itu ditunjukkan dengan mulai ramainya penduduk yang menggunakan layanan dari instansi swasta tersebut. Namun demikian, perkembangan instansi layanan swasta yang beragam itu juga terjadi dilatarbelakangi kebijakan masing-masing instansi. Instansi layanan pendidikan dan kesehatan swasta yang mampu mengelola instansinya secara efisien dan menunjukkan kualitasnya akan

mampu menjaga hubungan dengan pengguna jasa.

d. Dalam dimensi proses kerjasama dan kolaborasi dapat diketahui beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses kerjasama atau kolaborasi yang terjadi pada sektor pendidikan dan sektor kesehatan antara Kabupaten Pesawaran dengan Pemerintah Provinsi Lampung mengalami tantangan berupa perbedaan rumusan tugas dan fungsi yang terjadi pada masing-masing dinas. Perbedaan yang terjadi karena latar belakang penerapan kebijakan struktur organisasi pemerintah daerah yang berbeda antara Pemerintah Provinsi Lampung dengan Pemerintah Kabupaten Pesawaran. Permasalahan yang terjadi dalam konteks ini kemudian dihadapi melalui rapat/ musyawarah dinas yang berisikan koordinasi internal dan distribusi kerja kepada seluruh unit kerja pada masing-masing dinas.

2. Karakteristik layanan yang diselenggarakan oleh masing-masing instansi pendidikan dan kesehatan sudah mendekatkan diri kepada masyarakat. Instansi pendidikan dan kesehatan merupakan instansi yang memiliki fokus tugas dalam lingkup pelayanan kebutuhan sosial masyarakat sehingga hampir seluruh kegiatan instansi dalam kedua sektor tersebut terus menerus bersentuhan dengan masyarakat.

3. Adanya potensi layanan kombinasi antara pemerintah, swasta dan lembaga pelayanan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari menjamurnya minat terhadap lembaga pendidikan islam dan lembaga kesehatan tradisional. Keberadaan sekolah negeri dan

sekolah swasta umum yang belum ramai pada wilayah tertentu digantikan adanya lembaga pendidikan islam pada daerah tersebut dapat membantu masyarakat untuk menikmati pendidikan. Lembaga pendidikan islam dapat dijadikan alternatif yang memadai bagi siswa-siswa di wilayah Pesawaran. Demikian halnya dalam pelayanan kesehatan, selain sarana kesehatan yang dikelola oleh pihak swasta tersebut, terdapat juga sarana pengobatan tradisional di wilayah Kabupaten ini. Sarana pengobatan tradisional ini lebih dapat dijangkau oleh masyarakat yang memiliki komposisi kesejahteraan beragam. Sarana pengobatan tradisional ini juga menjadi alternatif bagi masyarakat Pesawaran untuk mendapatkan pengobatan dan perawatan kesehatan, meskipun dalam lingkup yang sangat spesifik. Sehingga dapat dikatakan bahwa keberadaan ketiga jenis penyelenggara layanan tersebut dapat membentuk pola yang saling melengkapi.

4. Meskipun secara geografis dekat dengan Kabupaten dan Kota tetangga yang lebih dahulu mapan sebagai daerah pemerintahan, namun masyarakat di wilayah kabupaten itu tetap lebih memilih untuk bersekolah pada sekolah di wilayah Pesawaran. Namun terdapat bagian kecil dari masyarakat yang memiliki tingkat perekonomian lebih baik memilih untuk menyekolahkan anaknya pada sekolah di luar Pesawaran. Situasi yang sama juga terjadi dalam layanan kesehatan. Masih banyaknya masyarakat yang termasuk dalam kategori kesejahteraan tidak mampu

sehingga lebih mendo-rong mereka untuk berobat pada sarana kesehatan di dalam kabupaten. Keterjangkauan jarak dan tingkat kompleksitas penyakit yang masih dalam kadar biasa menjadikan sarana kesehatan yang dikelola peme-rintah dan swasta pada wilayah Pesawaran lebih dipilih ketimbang yang berada di luar Kabupaten.

D. Kesimpulan

1. Masalah pelayanan pendidikan dan kesehatan pada Kabupaten Pesawaran terdiri dari tiga cakupan masalah yaitu: (1). Sumber daya manusia, (2). Infrastruktur dan prasarana serta, (3). Sumber daya anggaran. Permasalahan yang terjadi dalam cakupan sumber daya manusia terdiri dari permasalahan kuantitas, distribusi dan motivasi tenaga pendidik dan tenaga medis untuk memberikan layanan. Permasalahan dalam hal infrastruktur dan prasarana menca-kup persoalan kuantitas, distribusi dan pemeliharaan infrastruktur dan prasarana pendidikan dan kesehatan pada seluruh wilayah Pesawaran. Permasalahan anggaran yang juga mencakup besaran anggaran, alokasi dan distribusi serta sumber pendanaan alternatif bagi sektor pendidikan dan kesehatan untuk berbagai kebutuhan dan aktivitas dalam sektor tersebut.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi pelayanan pendidikan dan kesehatan pada wilayah Pesawaran tersebut tercakup dalam dua lingkup yaitu; (1). Adanya kondisi dilematis dalam kinerja instansi penyelenggaran layanan. (2). Hubungan antara *stakeholder* dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan dan kesehatan. Kondisi dilematis dalam kinerja instansi penyelenggaran pelayanan tersebut berwujud kondisi yang dianggap belum memadai namun instansi pendidikan dan kesehatan tersebut tetap dituntut untuk menyeleng-garkan pelayanan secara optimal. Sementara itu hubungan antara *stakeholder* yang tercakup dalam pelayanan pendidikan dan kese-hatan di Kabupaten Pesawaran, masih sering ditemukan kendala koordinasi dan penggerakan suatu aktivitas yang bersifat lintas instansi atau lintas sektoral.
3. Jika mengamati uraian dalam bagian aspek-aspek potensial guna pembangunan model pelayanan alternatif maka dapat disimpulkan beberapa identifikasi sebagai berikut:
 - a. Dalam dimensi lingkungan politis, sosial, budaya dan ekonomi di Kabupaten ini dihadapkan kepada kondisi masih belum menguatnya karakter kepemimpinan yang memiliki: (1). Visi pemimpin terhadap masa depan daerah dan kondisinya, (2). Progresivitas pemimpin dalam melaksanakan manajemen pemerintahannya, dan (3). Daya kreatif pemimpin untuk mengelola permasalahan dan solusinya. Dapat dipahami juga bahwa beragamnya latar belakang penduduk pada wilayah Pesawaran menjadikan lingku-ngan pelayanan pendidikan dan kesehatan berkembang secara unik. Melihat kondisi kesejah-teraan yang dialami oleh seba-gian masyarakat Pesawaran, mengakibatkan pilihan mereka kepada sarana pengobatan pemerintah yang berada di wilayah kabupaten, sementara pilihan untuk berobat kepada sarana kesehatan swasta belum dijadikan pilihan utama.

- b. Dalam dimensi kelembagaan, bisnis dan teknologi dapat disimpulkan bahwa:
- Dalam penyelenggaraan pemerintahan di Pesawaran terdapat kondisi keterbatasan dalam aspek sumber daya manusia dan sarana pendukung kebijakan.
 - Dalam aspek relasi dengan pemerintah provinsi diketahui bahwa Pemerintah Provinsi Lampung masih memberikan dukungan yang cukup memadai kepada Kabupaten Pesawaran melalui beberapa kebijakan pembangunan atau pengembangan sumber daya (Infrastruktur dan SDM) pelayanan masyarakat.
 - Dalam aspek kemampuan untuk membuat kebijakan dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kabupaten Pesawaran memilih bersikap realis terhadap kondisi sumber daya pendukung pelaksanaan kewenangan. Instansi pendidikan dan kesehatan tetap berupaya melaksanakan fungsi dan kewenangannya dalam situasi seadanya.
 - Melihat kondisi perekonomian pada wilayah Pesawaran, maka dapat dilihat potensi pengembangan yang menarik. Hingga saat ini saja sudah terdapat beberapa sarana pelayanan yang dikelola oleh pihak swasta.
 - Kondisi jaringan listrik dan kapasitasnya memberikan pengaruh kurang kondusif bagi pelayanan. Kondisi itu memberi pengaruh terhadap beberapa aktivitas pemberian layanan pada instansi pendidikan dan medis di ketujuh kecamatan. Kondisi ini juga berimplikasi kepada penggunaan teknologi dalam aktivitas pelayanan yang minim, termasuk penggunaan teknologi informasi.
- c. Dalam dimensi tujuan dan karakteristik mitra dapat disimpulkan bahwa instansi layanan pendidikan dan kesehatan yang dikelola oleh pemerintah masih dipilih sebagai prioritas utama bagi masyarakat. Latar belakang ekonomi masyarakat yang belum maju menjadi faktor utama yang melatarbelakangi kondisi tersebut.
- d. Dalam dimensi proses kerjasama dan kolaborasi dapat diketahui beberapa kesimpulan sebagai berikut:
- Proses kerjasama atau kolaborasi yang terjadi pada sektor pendidikan dan sektor kesehatan antara Kabupaten Pesawaran dengan Pemerintah Provinsi Lampung mengalami tantangan berupa perbedaan rumusan tugas dan fungsi yang terjadi pada masing-masing dinas.
 - Karakteristik layanan yang diselenggarakan oleh masing-masing instansi pendidikan dan kesehatan sudah mendekati diri kepada masyarakat. Instansi kedua layanan itu memiliki fokus tugas dalam lingkup pelayanan kebutuhan sosial masyarakat, sehingga hampir seluruh kegiatan instansi tersebut terus menerus bersentuhan dengan masyarakat.
 - Adanya potensi layanan kombinasi antara pemerintah, swasta dan lembaga pelayanan masyarakat. Hal ini

ditunjukkan dari menjamurnya minat terhadap lembaga pendidikan Islam dan lembaga kesehatan tradisional. Demikian halnya dalam pelayanan kesehatan, selain pihak swasta terdapat juga sarana pengobatan tradisional. Sarana pengobatan tradisional ini lebih dapat dijangkau oleh masyarakat yang memiliki komposisi kesejahteraan beragam.

- Meskipun secara geografis dekat dengan Kabupaten dan Kota tetangga yang lebih dahulu mapan sebagai daerah pemerintahan, namun masyarakat di wilayah kabupaten Pesawaran tetap lebih memilih untuk bersekolah pada sekolah-sekolah di wilayah Pesawaran.

Daftar Pustaka

- Barnes, M, S. Harrison, M. Mort, P.Shardlow, and G.Wistow. 1999. *The New Management of Community Care: Users Groups, Citizenship and Co-Production*. In *The New Management of British Local Governance*, edited by Gerry Stoker.
- Besley, Timothy dan Ghatak, Maitreesh, 2003, *Incentives, Choice and Accountability in the Provision of Public Services*, The Institute For Fiscal Studies.
- Billis, David and Howard Glennerster, 1998, *Human Services and the Voluntary Sector: Towards a Theory of Comparative Advantage*, *Journal of Social Policy*, 27(1), 79-98
- Dawood, Taufiq C, 2007, *Pemekaran Daerah dan Dampaknya Terhadap Alokasi Anggaran Untuk Pelayanan Publik*, Aceh Recovery Forum dan DANIDA. Aceh.
- Fischer, Frank, 2006, *Participatory Governance as Deliberative Empowerment: The Cultural Politics of Discursive Space*, *American Review of Public Administration* 36 (1): 9 – 40.
- Francois, Patrick, 2000, *Public Service Motivation as an Argument for Government Provision*, *Journal of Public Economics*, 78(3), 275-299.
- Kretzmann, John P, and John L. McKnight, 1993, *Building Communities from the Inside Out: A Path toward Finding and Mobilizing a Community's Assets*, Evanston, IL : Institute for Policy Research.
- Kweit, M. G, & Kweit, R.W, 1987, *Citizen participation: Enduring issues for the next century*. *National Civic Review*, 76, 191-198.
- Mintrom, Michael, 2003, *Market Organizations And Deliberative Democracy: Choice and Voice in Public Service Delivery*, *Administration & Society* 2003; 35; 52, SAGE Publications.
- Percy, S. L, 1979, *Citizen Coproduction of Community Safety*. In R. E. Baker & F. A. Meyer Jr. (Eds.), *Evaluating alternative law-enforcement policies* (pp. 125-134). Lexington, MA: Lexington Books.
- Pratikno, 2008, *Usulan Perubahan Kebijakan Penataan Daerah (Pemekaran dan Penggabungan Daerah)*, USAID dan Democratic Reform Support Program, Jakarta.
- Tony Bovaird, 2007, *Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services*, *Public Administration Review*: September-October 2007.