

**MODEL PENGHANTARAN PELAYANAN PUBLIK  
DI DAERAH OTONOM BARU**  
**Studi Kasus Pelayanan Kesehatan dan Pendidikan  
Di Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung**

**Simon Sumanjaya Hutagalung dan Nana Mulyana**

Staf Pengajar Jurusan Administrasi Negara  
FISIP Universitas Lampung

**ABSTRACT**

*This research with qualitative method aims to: (1). Establishment of alternative models of public service in accordance with real conditions of new autonomous regions and, (2). Can dioperasionalisasikannya concept of public service model chosen alternative for new autonomous regions. The results of the research process to get a single service model is delivering a public service delivery model that assigned to one particular party and then professionally responsible to the other party in the form of contracting-out model. In addition, the model also identified colaborative service which is a public service delivery model that consists of several actors in which they jointly implement the provision of services and jointly responsible to each other the same. The second model was a model of mixed public-private delivery and user and community coproduction. In terms of the operationalization of the development of alternative models that can be done through a gradual strategy in the handling process of public service rather than choose one of the full alternative models of public service. In the short term strategies local governments can better focus on using public-private mixed model of delivery. Meanwhile, long-term strategy is done through a user model development plan - community coproduction and contracting out models gradually.*

*Keyword: service capacity, health service, new autonomous regions.*

**PENDAHULUAN**

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 (Fitriani, Hofman, Kaiser: 2005).

Argumentasi normatif peningkatan kapasitas layanan publik dengan pendekatan geografis menjadi argumen yang berhasil mewujudkan daerah otonom baru. Namun, 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 infrastruktur pemerintahan yang bertambah dalam jumlah signifikan sejalan dengan pembentukan DPRD dan birokrasi di daerah pemekaran (Pratikno: 2008). Syahril (2005) menunjukkan bahwa peningkatan jumlah kabupaten dalam satu provinsi justru meningkatkan *share* pengeluaran pemerintah daerah terhadap PDRB. Sebagian besar belanja pemerintah daerah itu didominasi oleh belanja rutin, artinya anggaran yang ada tadi justru lebih banyak dialokasikan untuk non pelayanan publik. Studi World Bank (2006) dengan objek anggaran Pemerintah Provinsi Nangroe Aceh Darusalam menunjukkan pengurangan

persentase belanja pembangunan sektor pekerjaan umum dan meningkatnya persentase belanja untuk administrasi umum sejak tahun 2001.

Persoalan penganggaran tersebut mempengaruhi penghantaran (*delivery*) bentuk-bentuk pelayanan publik pada daerah baru. Tidak maksimalnya kapasitas anggaran, mengakibatkan lemahnya kapasitas penyelenggaraan layanan publik yang 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 yang baik bagi Pemerintah Daerah.

Dalam konsep pelayanan publik terdapat berbagai model layanan publik. Namun perlu di perhatikan bahwa model-model tersebut sangat tergantung kepada kondisi dan situasi yang terjadi pada lokasi dimana pelayanan tersebut diselenggarakan. Pemilihan atau pembangunan suatu model harus mempertimbangkan kondisi dan situasi tersebut, sehingga dapat diserap dan berjalan dengan meminimalkan tentangan atau rintangan yang mungkin timbul.

Dengan melihat kepada prospek yang akan terjadi pada masa datang, serta dengan memilih Kabupaten Pesawaran di Provinsi Lampung yang ditetapkan pada tanggal 2 November 2007 berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Pesawaran 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. Oleh karena itu, maka dapat dirumuskan tujuan dari kajian ini, yaitu: (1). Tersusunnya model layanan publik alternatif yang sesuai dengan kondisi riil daerah otonom baru. (2). Dapat dioperasionalisasinya konsep model

pelayanan publik alternatif terpilih bagi daerah otonom baru.

## METODE PENELITIAN

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 dilakukan 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), kuisisioner, telaah dokumen sekunder, dan sebagainya.

## HASIL PENELITIAN

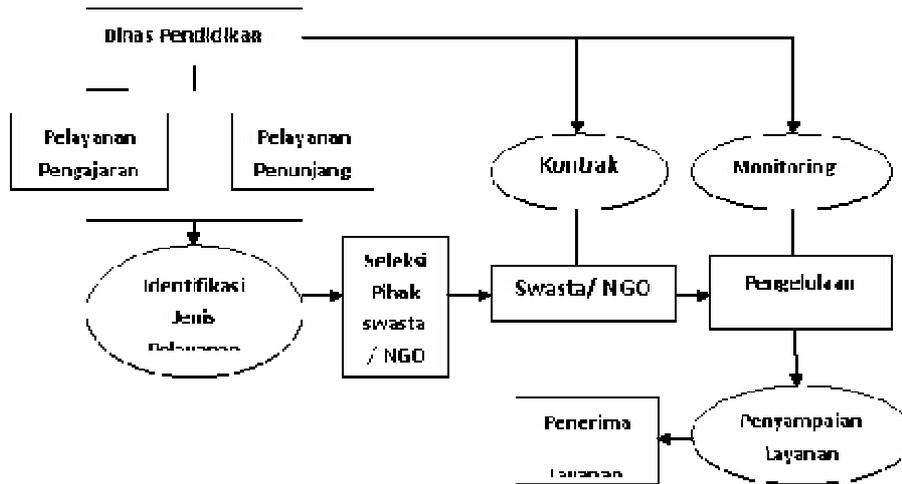
### Identifikasi Model Alternatif Pelayanan

Dari hasil analisis terhadap beberapa literatur yang relevan dan mendasarkan diri kepada kondisi faktual yang terjadi pada wilayah Pesawaran, maka di dapatkan beberapa model yang memiliki kemungkinan paling besar untuk dielaborasi secara lebih lanjut pada penelitian ini. Model Model Pelayanan publik alternatif itu antara lain adalah: (1) Model pelayanan *single deliver*, merupakan model penyampaian pelayanan publik yang diserahkan kepada satu pihak tertentu untuk kemudian bertanggung jawab secara profesional kepada pihak lainnya. Model ini diantaranya adalah *Contracting Out*; (2) Model pelayanan *colaborative*, merupakan model penyampaian pelayanan publik yang terdiri dari beberapa pelaku dimana mereka secara bersama-sama melaksanakan pemberian pelayanan dan saling bertanggung jawab secara bersama sama. Model ini diantaranya adalah: (a) *Mixed Public*

*Private Delivery, (b) User and Community Cooproduction*

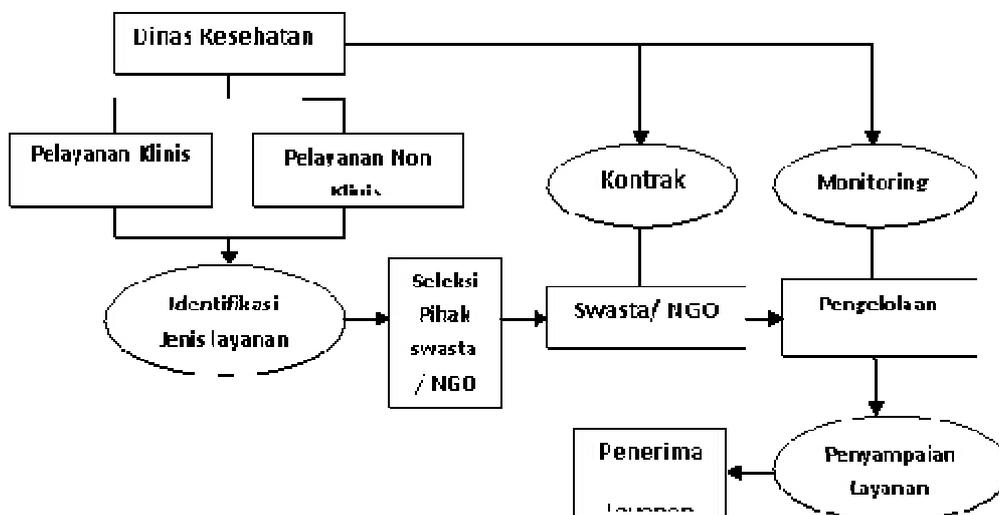
Model *Contracting Out* berusaha menempatkan pihak swasta atau lembaga masyarakat sebagai pihak yang secara penuh menyelenggarakan pelayanan publik. Pemerintah dalam model ini memiliki peran yang lebih kecil. Mengingat keterbatasan yang dihadapi oleh daerah otonom baru, maka model ini

layak untuk menjadi salah satu pilihan, termasuk bagi Pemerintah Kabupaten Pesawaran. Ada dua model pelayanan yang dapat disusun menggunakan model ini, yaitu model pelayanan untuk sektor pendidikan dan model pelayanan untuk sektor kesehatan. Gambar berikut adalah model pelayanan *contracting out* dalam sektor pendidikan.



Dalam gambar itu Dinas pendidikan memiliki peran merencanakan, melakukan kontrak kepada pihak penyelenggara layanan dan monitoring terhadap kegiatan pengelolaan sumber daya yang dilakukan oleh pihak penyelenggara layanan. Proses penyampaian layanan selanjutnya dilaksanakan oleh pihak swasta atau lembaga masyarakat dengan berdasarkan kepada kontrak yang telah disetujui bersama dengan pemerintah. Dalam

proses ini pemerintah bisa lebih efisien dalam mengelola pelayanan pendidikan karena semua kegiatan pelayanan pendidikan ditangani oleh pihak swasta/ NGO. Pemerintah hanya perlu mengalokasikan dukungan sumber daya secara proporsional untuk menjaga kelangsungan pelayanan yang diselenggarakan tersebut. Model yang serupa juga bisa diterapkan dalam sektor pelayanan kesehatan berikut ini:

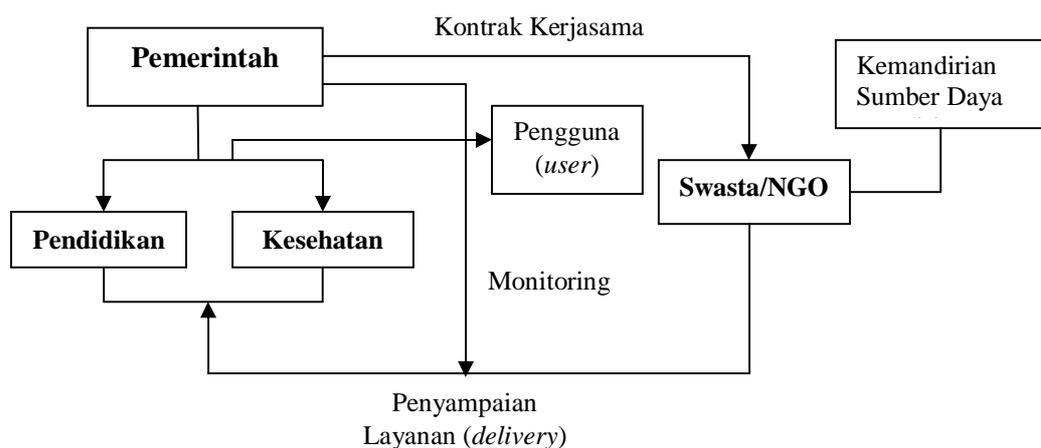


Dalam pelayanan kesehatan itu, tergambar pola yang sama dengan model pelayanan *contracting out* sektor pendidikan yang telah diuraikan sebelumnya. Pemerintah menjalankan peran perencanaan, kontrak dan monitoring guna menjamin keberlangsungan kegiatan pelayanan yang diserahkan kepada pihak swasta atau lembaga masyarakat. Peran swasta atau lembaga masyarakat yang besar dapat mengurangi beban kerja pemerintah yang memiliki berbagai keterbatasan sumber daya. Oleh karena itu, model ini juga menjadi salah satu alternatif bagi penyelenggaraan pelayanan publik pada daerah otonom baru, khususnya pada wilayah Kabupaten Pesawaran yang menjadi lokasi penelitian ini.

Namun demikian, perlu ada perhatian terhadap jenis-jenis kegiatan pelayanan yang dapat diberikan kepada pihak swasta atau lembaga masyarakat lainnya. Hal ini perlu dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang kompleksitas yang mungkin muncul dalam upaya *contracting out* pelayanan tersebut. Jenis pelayanan itu dapat dilihat berdasarkan kriteria mudah atau sulitnya kegiatan pelayanan tersebut untuk dikontrakkan.

Model *mixed public private delivery* telah muncul semenjak konsep *New Public Management* diperkenalkan

kedalam khasanah keilmuan administrasi publik. Diantaranya adalah Warner & Hefetz (2008) melalui artikelnya berjudul *Managing Market for Public Service: The Role Of Mixed Public-Private Delivery of City Services*. Artikel itu menguraikan secara detil tentang proses pelayanan yang bisa dijalankan melalui kerjasama antara pihak publik dan swasta. Pada prinsipnya model *mixed public private delivery* dikonseptualisasi untuk dapat membantu pemerintah menjaga kapasitas internal sebagai pelaku di dalam pasar dan menjamin keamanan dari kegagalan penyampaian pelayanan. Hal itu didorong dari keterlibatan pemerintah dalam pelayanan publik yang menjangkau hingga wilayah penyampaian layanan. Pemerintah dalam keterlibatan tersebut sering dihadapkan kepada permasalahan-permasalahan penting yang mengakibatkan kegiatan penyampaian pelayanan itu menjadi tidak berhasil. Dengan merujuk kepada konseptualisasi model ini dan berdasarkan identifikasi yang telah dilakukan terhadap kondisi faktual pada lokasi penelitian maka dapat dihasilkan suatu wujud model *mixed public private delivery*. Model ini dihasilkan dari identifikasi terhadap kondisi faktual pelayanan sektor pendidikan dan kesehatan di Kabupaten Pesawaran. Berikut adalah gambar tentang model ini secara ringkas.



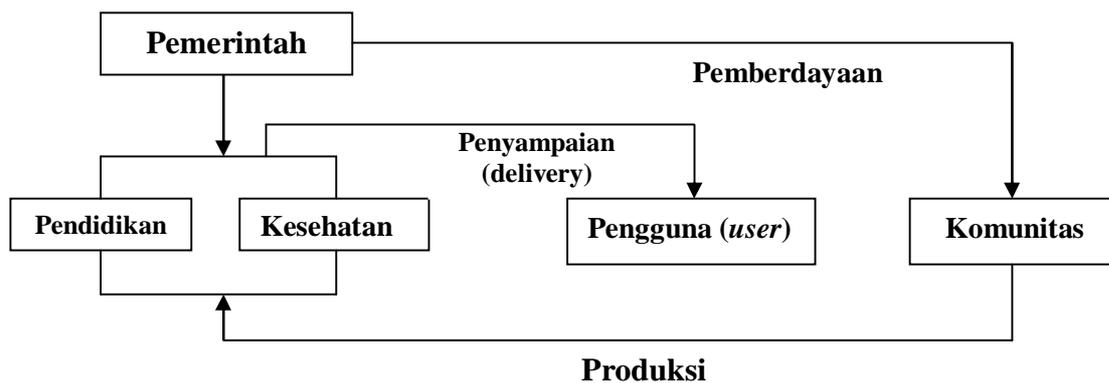
**Gambar 3. Model *mixed public private delivery* pada pelayanan pendidikan dan kesehatan.**

Dari gambar itu dapat dilihat jika pemerintah melakukan kerjasama dengan

pihak swasta/NGO melalui suatu ikatan kerjasama berwujud kontrak kerja. Pihak

swasta atau NGO yang terlibat dalam model ini adalah yang sudah memiliki kemandirian sumber daya. Hal ini diperlukan mengingat proses kerja yang dilakukan mereka dalam model ini tidak bergantung kepada dukungan dari pemerintah. Pihak swasta atau NGO yang dipilih untuk melaksanakan penyampaian layanan itu kemudian secara langsung dapat menyediakan/ menyampaikan jenis-jenis layanan yang ditentukan kepada para pengguna jasa. Namun demikian, pemerintah tidak secara langsung melepaskan perannya. Pemerintah tetap melakukan monitoring terhadap proses penyampaian layanan yang diberikan oleh pihak swasta/ NGO kepada masyarakat. Dengan demikian pengguna layanan tetap terjaga kepentingan/ kebutuhannya untuk menerima layanan yang berkualitas dan berkelanjutan.

Sementara itu dalam model *User and Community Cooproduction* Produksi bersama pelayanan publik oleh pemakai jasa dan masyarakat adalah produksi pelayanan publik melalui kontribusi pengguna jasa dan masyarakat yang memanfaatkan keahlian sumber daya mereka dan kemauan untuk memberikan legitimasi bersama dengan penyedia layanan profesional. Dengan merujuk kepada konseptualisasi model ini dan berdasarkan identifikasi yang telah dilakukan terhadap kondisi faktual pada lokasi penelitian maka dapat dihasilkan suatu wujud model produksi bersama pengguna dan komunitas (*user and community coproduction*). Model ini dihasilkan dari identifikasi terhadap kondisi faktual pelayanan sektor pendidikan dan kesehatan di Kabupaten Pesawaran. Berikut adalah gambar tentang model ini secara ringkas.



**Gambar 4. Model produksi bersama pengguna dan komunitas (*user and community coproduction*) Pada pelayanan pendidikan dan kesehatan.**

Dari gambar itu dapat dilihat jika pemerintah terlebih dahulu melaksanakan pemberdayaan kepada komunitas-komunitas potensial dalam penyampaian layanan publik. Pemberdayaan itu dilakukan sebagai strategi untuk menguatkan kapasitas mereka yang nantinya akan berperan aktif dalam proses teknis pelayanan publik. Setelah komunitas tersebut memiliki kemampuan yang memadai barulah mereka dapat bergerak dan melaksanakan pengelolaan sumber daya yang dimilikinya guna turut aktif dalam proses pelayanan. Pemerintah dan komunitas secara bersama-sama memberikan pelayanan kepada

masyarakat yang berada diwilayahnya. Namun demikian, tidak semua jenis/ tipe usaha pelayanan dapat diserahkan kepada komunitas dalam masyarakat. Pemerintah dalam model ini juga perlu untuk terus memilih jenis dan tipe usaha teknis yang dapat dilimpahkan kepada masyarakat. Hal ini berkaitan dengan keberlangsungan penyampaian jenis-jenis pelayanan itu sendiri di dalam masyarakat. Ketiga jenis model alternatif tersebut apabila diperbandingkan akan memiliki beberapa perbedaan unik yang dapat menghasilkan implikasi berbeda. Ada beberapa ciri khas yang mengarahkan kepada peranan pemerintah di dalam proses pelayanan

tersebut, posisi pihak ketiga (swasta atau NGO) dan masyarakat pengguna jasa yang saling berinteraksi secara rutin di

dalamnya. Perbandingan tersebut dapat disajikan ke dalam tabel berikut ini:

**Tabel 1. Perbandingan Ketiga Model Alternatif Pelayanan Publik di Kabupaten Pesawaran**

<i>Model Contracting Out</i>	<i>Model Mixed Public-Private</i>	<i>Model User-Community Coproduction</i>
Pemerintah secara selektif melepaskan penyelenggaraan teknis pelayanan publik kepada pihak swasta/NGO melalui sistem kontrak dengan dukungan pembiayaan kepada mereka.	Pemerintah membuka kesempatan kepada pihak swasta/NGO untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara langsung melalui suatu kontrak bersama yang mandiri. Pemerintah dan swasta dalam model ini secara bersama-sama memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Pemerintah selain sebagai penyelenggara layanan publik, juga berusaha untuk memberdayakan kelompok/ komunitas/ lembaga yang memiliki potensi untuk menjadi penyampai layanan publik. Setelah kelompok/ komunitas/ lembaga itu memiliki kapasitas yang lebih memadai mereka dapat menyelenggarakan layanan publik.
Pihak swasta/ NGO yang dipilih untuk melaksanakan beberapa jenis layanan publik menggunakan sumber daya yang mereka miliki dengan dukungan pembiayaan dari pemerintah.	Pihak swasta/ NGO yang terlibat sudah memiliki kemandirian sumber daya, termasuk adalah sumber daya keuangan sehingga mereka tidak tergantung kepada pembiayaan dari pemerintah.	Kelompok/Komunitas/Lembaga yang telah diberdayakan oleh pemerintah pada awalnya memerlukan dukungan sumber daya dari pemerintah. Setelah memiliki kemampuan untuk mengerakkan pelayanan publik, mereka akan berusaha untuk lebih mandiri.
Pihak swasta/ NGO yang terpilih itu bertanggung jawab kepada pemerintah secara kontraktual.	Pemerintah dalam model ini hanya melakukan monitoring terhadap aktivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta/NGO tersebut.	Pemerintah dalam model ini terus mengawal dan mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan kelompok/komunitas/lembaga tersebut.
Proses pelayanan yang dilaksanakan/ diberikan oleh pihak swasta/NGO dilaksanakan secara terbatas berdasarkan kontrak-kontrak yang telah disepakati.	Proses pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta/ NGO dimungkinkan berdampingan atau berkompetisi dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah.	Proses pelayanan yang diberikan oleh kelompok/komunitas/lembaga dimungkinkan saling melengkapi atau menunjang pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
Pengguna layanan menerima layanan yang diberikan oleh pihak swasta/ NGO dalam ruang lingkup kontrak yang dilakukan.	Pengguna layanan bisa memilih untuk menerima layanan yang diberikan oleh pihak swasta/NGO atau layanan yang diberikan oleh pemerintah.	Pengguna layanan bisa menerima layanan yang lebih dekat dengan mereka dan dimungkinkan juga menjadi lebih efisien ketimbang pelayanan dari pihak swasta.
Nilai pokok yang mendasarinya adalah efektivitas, efisiensi dan produktivitas.	Nilai pokok yang mendasarinya adalah efisiensi, pemerataan dan kompetisi.	Nilai pokok yang mendasarinya adalah partisipasi, pemberdayaan dan pemerataan.

Sumber: Analisis Peneliti (2010)

Ketiga model alternatif tersebut dirasakan lebih sesuai dalam rangka menghadapi kondisi keterbatasan sumber daya seperti yang dialami oleh daerah otonom baru, khususnya wilayah Kabupaten Pesawaran yang menjadi lokasi penelitian. Namun demikian model alternatif tersebut perlu lebih memperhatikan beberapa situasi yang melingkupi atau menjadi latar dari proses pelayanan publik di Kabupaten Pesawaran. Hal ini penting, mengingat proses operasionalisasi dari model alternatif tersebut membutuhkan daya dukung antisipatif yang berasal dari identifikasi situasi-situasi itu.

#### **Strategi Operasionalisasi Model Alternatif Pelayanan Publik**

Apabila memperhatikan kondisi faktual yang menjadi latar dari penyelenggaraan publik di Kabupaten Pesawaran, maka ketiga alternatif model itu memiliki derajat aplikatif yang berbeda-beda. Model *contracting out* memang dapat meringankan beban pemerintah daerah dalam pengadaan dan penyelenggaraan pelayanan publik, masalah infrastruktur dan sumber daya manusia dapat diatasi dengan model ini. Namun demikian, model ini membutuhkan komitmen sumber daya finansial yang juga memadai mengingat pemerintah daerah dalam model itu membiayai secara kontraktual kegiatan teknis penyelenggaraan layanan publik yang diselenggarakan oleh pihak swasta/lembaga lainnya. Pembiayaan yang dilakukan oleh pemerintah daerah merupakan konsekuensi implikatif yang harus dilakukan setelah atau sebelum penyelenggaraan layanan publik itu dilaksanakan. Hal inilah yang sedikit membutuhkan perhatian dari pihak pemerintah daerah jika hendak memilih model ini. Pemerintah daerah perlu memperhatikan ketersediaan sumber dana dan keberlangsungan dana tersebut.

Model *public private mixed delivery* yang secara konseptual berbeda dengan model *contracting out* bisa lebih meringankan beban pemerintah daerah dalam pengadaan dan penyelenggaraan layanan publik. Secara operasional model *public private mixed delivery* menempatkan pihak swasta dan pemerintah daerah dalam posisi yang setara dan mandiri meskipun tetap menjalin koordinasi dan kerjasama. Pihak pemerintah daerah dalam model ini memberikan kebijakan kepada pihak swasta dan lembaga masyarakat untuk mengadakan dan menyelenggarakan kegiatan-kegiatan pelayanan publik secara mandiri. Pihak pemerintah daerah tidak membebankan dirinya melalui proses pembiayaan kepada pihak swasta. Pihak pemerintah daerah dalam model ini hanya perlu mendesain kebijakan lokal yang membuka peluang bagi pihak swasta atau lembaga lain di dalam proses layanan publik, membuat sistem koordinasi, kerjasama dan pengawasan terhadap aktivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak swasta/ lembaga masyarakat itu. Model ini apabila didesain secara baik berpotensi untuk menghasilkan manfaat bagi pihak pemerintah daerah, swasta dan lembaga masyarakat serta masyarakat pengguna layanan.

Model *user-community coproduction* secara konseptual sangat berbeda dengan dua model layanan publik yang sudah diuraikan sebelumnya. Model ini secara operasional merupakan model yang mendelegasikan sebagian kegiatan layanan publik itu kepada kelompok atau komunitas yang secara langsung sangat dekat dengan pengguna layanan tersebut. Model ini merupakan strategi yang secara aktif melibatkan kelompok/ komunitas masyarakat di dalam penyelenggaraan layanan publik. Model ini membutuhkan inisiatif pemerintah daerah untuk memberdayakan kelompok/komunitas

masyarakat agar memiliki kapasitas dan keberdayaan yang mampu menggerakkan suatu aktivitas pelayanan publik. Meskipun membutuhkan intervensi pemerintah, namun model ini lebih efisien dibandingkan dengan mengkontrak pihak swasta atau lembaga masyarakat untuk melaksanakan suatu kegiatan pelayanan publik. Pada sisi yang lain, model ini juga tidak secara jangka pendek dapat mengatasi masalah penyampaian layanan publik di suatu daerah otonom baru.

Dari proses diskusi yang telah dilakukan dengan para *stakeholder* di Kabupaten Pesawaran terungkap pandangan bahwa bagi suatu daerah otonom baru yang menghadapi berbagai keterbatasan dan permasalahan, adanya suatu strategi yang secara bertahap dalam penanganan proses pelayanan publik menjadi lebih penting ketimbang memilih secara penuh salah satu model pelayanan publik alternatif yang telah diidentifikasi dalam riset ini. Strategi yang dimaksudkan tersebut berupa penggunaan model pelayanan publik itu berdasarkan identifikasi perkembangan kapasitas pemerintah daerah otonom baru yang masih berusaha untuk membangun sumber dayanya menjadi lebih kuat dan mapan.

Strategi yang dimaksudkan tersebut dapat dilakukan melalui suatu periodisasi waktu pembangunan kapasitas pelayanan publik. Hal ini penting agar pemerintah daerah dapat menyesuaikan dirinya di dalam proses pengembangan model pelayanan publik di wilayahnya. Adapun strategi tersebut dapat dibagi kedalam tahapan sebagai berikut:

a. Strategi jangka pendek, dalam periodisasi ini pemerintah daerah bisa lebih fokus menggunakan model *public-private mixed delivery*. Model itu dipilih karena pemerintah daerah masih menghadapi keterbatasan sumber

daya manusia, fasilitas dan pembiayaan. Pemerintah daerah dalam periode ini hanya perlu membuat kebijakan investasi dan perizinan yang meringankan pihak swasta dan lembaga masyarakat untuk menyediakan produk atau jasa layanan pendidikan dan kesehatan di wilayah Kabupaten Pesawaran.

b. Strategi jangka panjang, dalam periodisasi ini pemerintah daerah bisa membuat suatu rencana pengembangan model *user - community coproduction* dan model *contracting out* secara bertahap. Model *user-community coproduction* yang memuat prinsip pemberdayaan memang lebih menjanjikan keberdayaan masyarakat di dalam proses pelayanan publik, namun proses ini juga membutuhkan waktu agar dapat terbangun secara siap dan baik. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu membuat rencana pengembangan model ini yang bersifat jangka panjang. Sementara itu, pada periode yang diperkirakan pemerintah daerah akan lebih memiliki kapasitas yang lebih baik, pemerintah daerah juga perlu mempersiapkan diri untuk mengembangkan model *contracting out* pada beberapa jenis aktivitas pelayanan pendidikan dan kesehatannya.

Strategi operasionalisasi model alternatif pelayanan publik itu dilakukan dalam rentang waktu yang panjang guna mencapai keseimbangan peran dan kapasitas diantara para aktor yang terlibat dan supaya masyarakat sebagai pengguna jasa tetap terjamin dalam menerima jenis pelayanan yang berkualitas. Inisiatif dan komitmen dari pemerintah daerah pada akhirnya merupakan modal yang paling penting mengingat posisi mereka yang paling utama pada ketiga model tersebut.

## KESIMPULAN

Dari pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dihasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis terhadap beberapa literatur yang relevan dan mendasarkan diri kepada kondisi faktual yang terjadi pada wilayah Pesawaran, maka di dapatkan model pelayanan *single deliver* yang merupakan model penyampaian pelayanan publik yang diserahkan kepada satu pihak tertentu untuk kemudian bertanggung jawab secara profesional kepada pihak lainnya. Model ini diantaranya adalah *contracting out*. Selain itu diidentifikasi juga Model pelayanan *colaborative* yang merupakan model penyampaian pelayanan publik yang terdiri dari beberapa pelaku dimana mereka secara bersama-sama melaksanakan pemberian pelayanan dan saling bertanggung jawab secara bersama sama. Model ini diantaranya adalah *mixed public private delivery* dan *user and community coproduction*.
2. Pengembangan operasionalisasi model alternatif dapat dilakukan melalui suatu strategi yang bertahap dalam penanganan proses pelayanan publik ketimbang memilih secara penuh salah satu model pelayanan publik alternatif yang telah diidentifikasi dalam riset ini. Strategi yang dimaksudkan tersebut berupa penggunaan model pelayanan publik itu berdasarkan identifikasi perkembangan kapasitas pemerintah daerah otonom baru yang masih berusaha untuk membangun sumber dayanya menjadi lebih kuat dan mapan.
3. Pada strategi jangka pendek pemerintah daerah bisa lebih fokus menggunakan model *public-*

*private mixed delivery*. Sementara itu strategi jangka panjang dilakukan melalui suatu rencana pengembangan model *user - community coproduction* dan model *contracting out* secara bertahap.

4. Pemerintah daerah perlu melakukan pemetaan terlebih dahulu terhadap jenis-jenis pelayanan yang dapat dijalin secara implementatif melalui ketiga model alternatif pelayanan publik secara terkelola dan terancang dengan baik.
5. Pemerintah daerah bersama dengan pihak legislatif daerah perlu membahas dan mendesain suatu *strategic map* dalam rangka pengkajian, desain dan pengembangan model alternatif layanan publik guna mengatasi kondisi faktual penyelenggaraan layanan publik yang terjadi di daerahnya.
6. Perlu adanya kajian lebih lanjut tentang evaluasi kelayakan dari model alternatif layanan publik yang telah dibahas dalam penelitian ini secara komprehensif dan solutif.

## 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), Page 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.
- Njunwa, Mujwahuzi, 2007, *Cooperative Public Service in Tanzania: Is it Contributing to Social and Human Development*, JOAAG, Vol 2. No 1,
- 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.
- Scott, Ian, 2003, *Organization in The Public Sector in Hong Kong: Core Government, Quasi Government and Private Bodies With Public Function*, Public Organization Review: A Global Journal 3: 247-267, Netherland.
- Tony Bovaird, 2007, *Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services*, Public Administration Review: September-October 2007.

