

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kebijakan Publik.....	12
2.2 Implementasi Kebijakan Publik	12
2.3 Alienasi	15
2.4 Alienasi dalam Implementasi Kebijakan MPP	20
2.5 Mal Pelayanan Publik (MPP).....	21
2.6 Penelitian Terdahulu	24
2.7 Kerangka Berfikir	33
BAB III	35
METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian.....	36
3.3 Teknik Pemilihan Informan	36
3.4 Sumber Data.....	37
3.5 Fokus Penelitian.....	38

3.5.1	Definisi Konsep	38
3.5.2	Definisi Operasional	38
3.6	Metode Pengumpulan Data	41
3.7	Teknik Analisa Data	43
3.4	Validasi Data	45
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	48
4.1.1	Deskripsi Umum Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas	48
4.2	Karakteristik Informan	54
4.2.1	Alienasi Dalam Implementasi Kebijakan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas	55
4.3	Analisis dan Pembahasan	111
4.3.1	Ketidakberdayaan Strategis	112
4.3.2	Ketidakberdayaan Taktis	114
4.3.3	Ketidakberdayaan Operasional	114
4.3.4	Persepsi Publik Terhadap Nilai Tambah MPP	116
4.3.5	Persepsi Birokrat Terhadap Nilai Tambah MPP	116
4.4	Temuan Penelitian	117
BAB V	120
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	120
5.1	Kesimpulan	120
5.2	Rekomendasi	121
DAFTAR PUSTAKA	122

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kinerja Kabupaten banyumas Tahun 2018	5
Tabel 1.2 Rekap Pengunjung Di Mal Pelayanan Publik Kab Banyumas 23-27 November 2020	8
Tabel 1.3 Perbedaan Jumlah Dinas/Intansi dan Pelayanan Pada Tahun 2019 dan 2021	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Teknik Pemilihan Informan	37
Tabel 3.2 Matriks Fokus Penelitian	41
Tabel 3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	42
Tabel 4.1 Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Tahun 2018	49
Tabel 4.2 Rincian Anggaran Gedung dan Sarana Prasarana MPP Banyumas.....	50
Tabel 4.3 Jenis Pelayanan di MPP Kabupaten Banyumas	51
Tabel 4.4 Karakteristik Informan.....	54
Tabel 4.5 Daftar Produk Hukum Mal Pelayanan Publik Kab. Banyumas	57
Tabel 4.6 Rekap Pengunjung MPP Kab. Banyumas 18-21 Mei 2021	64
Tabel 4.7 Realisasi Program atau Kegiatan DPMPTSP Tahun 2020	80
Tabel 4.8 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari-Maret 2021.....	92
Tabel 4.9 Jumlah ASN Pada Gerai Pelayanan di MPP Kab. Banyumas	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Banyumas 2013-2017.....	5
Gambar 1.2 Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Banyumas 2017.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	33
Gambar 3.1 Model Interaktif Analisis Data	45
Gambar 4.1 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.....	53
Gambar 4.2 Suasana Pelayanan di MPP Banyumas.....	53
Gambar 4.3 MoU DPMPTSP Dengan Instansi Vertikal.....	61
Gambar 4.4 MoU DPMPTSP Dengan Instansi Vertikal.....	62
Gambar 4.5 MoU DPMPTSP Dengan Instansi Vertikal.....	62
Gambar 4.6 Suasana Gerai Pelayanan Dindukcapil di MPP 12 April 2021.....	67
Gambar 4.7 Suasana Pelayanan di Kantor Dindukcapil 12 April 2021.....	67
Gambar 4.8 Informasi Jam Pelayanan MPP Kab. Banyumas.....	77
Gambar 4.9 Beranda Akun Instagram Mal Pelayanan Publik Kab. Banyumas.....	78
Gambar 4.10 Proses Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.....	91
Gambar 4.11 Suasana Pelayanan di MPP Kab. Banyumas Jumat 9 April 2021.....	100
Gambar 4.12 Temuan Penelitian.....	119

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Alienasi merupakan suatu fenomena dimana karyawan merasa terasing dari pekerjaannya, fenomena tersebut sejak lama menarik minat para akademisi dan praktisi. Konsep alienasi banyak digunakan oleh ilmuwan sosial dalam berbagai studi dan menerapkannya dengan berbagai macam makna (Tummers, Bekkers, Thiel dan Steijn, 2014). Secara keseluruhan, sejumlah penelitian menunjukkan ketidakpuasan yang meningkat di antara para profesional publik terhadap kebijakan publik (Hebson et al, 2003; White, 1996) meskipun pengalaman yang positif juga masih ditemukan (Ruiter, 2007). Hegel (2007) mengemukakan bahwa keterasingan (Enttäusserung) berdampak positif, dikatakan demikian karena melalui kesadaran eksternalisasi individu dan menjadi suatu semangat untuk membangun budaya bersama dalam masyarakat sipil. Sehingga alienasi didefinisikan “sebagai keadaan kognitif umum pemutusan psikologis dari program kebijakan yang sedang dilaksanakan”.

Berdasarkan berbagai studi sebelumnya yang menganalisis baik alienasi kerja (DeHart-Davis & Pandey, 2005; Kanungo, 1982; Nair & Vohra, 2010) atau alienasi kebijakan (Loyens, In press; Tummers, 2013; Tummers, Bekkers, Steijn, 2009, & Thomann in press.) Alienasi kerja dan alienasi kebijakan adalah konsep yang terkait: Keduanya memiliki latar belakang dan konseptualisasi yang serupa. Namun, keduanya secara teoritis berbeda: alienasi kerja melihat pada tingkatan pekerjaan, kemudian alienasi kebijakan memeriksa keterasingan dalam kaitannya dengan kebijakan tertentu (Tummers, Bekkers dan Steijn, 2015). Sementara pemikiran dasar mengenai alienasi kerja berasal dari pengakuan bahwa pemisahan pelaksanaan pekerjaan oleh pihak yang kurang berkuasa dari kontrol pekerjaan oleh pihak yang lebih berkuasa yang berdampak pada sejumlah disfungsi sikap dan sosial (Durkheim, 1933; Blauner, 1960; Nair and Vohra, 2010). Namun demikian, dalam penelitian ini akan digunakan konsep alienasi kebijakan, seperti yang dikembangkan dalam bidang administrasi publik