



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA

**DAMPAK PERUBAHAN STRUKTUR ORGANISASI
TERHADAP MANAJEMEN PENGETAHUAN
PADA PELAYANAN
PERIZINAN DAN PEMBINAAN PEDAGANG KAKILIMA OLEH
ORGANISASI PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA**

DISERTASI

Oleh:
Achmad Nurmandi
NPM: 8903310046

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Doktor dalam Bidang Ilmu
Administrasi pada Universitas Indonesia

DEPOK, 2008

HALAMAN PERSETUJUAN
DRAFT DISERTASI UNTUK UJIAN PRA-PROMOSI

KO PROMOTOR

PROMOTOR,

Dr. Ir. Sudarsono H., M.A., S.H.

Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA

**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA**

LEMBAR PENGESAHAN DISERTASI

JUDUL:

**DAMPAK PERUBAHAN ORGANISASI TERHADAP MANAJEMEN
PENGETAHUAN PADA PELAYANAN
PERIZINAN DAN PEMBINAAN PEDAGANG KAKILIMA OLEH
ORGANISASI PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA**

oleh

ACHMAD NURMANDI

8903310046

DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH :

PROMOTOR,

KO-PROMOTOR

Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA

Dr. Ir. Sudarsono Hardjosoekarto, MA, SH

ABSTRAK

ACHMAD NURMANDI

NPM : 8903310046

DAMPAK PERUBAHAN STRUKTUR ORGANISASI TERHADAP MANAJEMEN PENGETAHUAN PADA PELAYANAN PERIZINAN DAN PEMBINAAN PEDAGANG KAKI LIMA OLEH ORGANISASI PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA

xvii + 245 halaman + 54 lampiran, 118 Daftar Pustaka, 7 Peraturan Perundang-undangan, tahun buku : 1979-2007.

Proses perubahan struktur organisasi pemerintahan adalah proses evolutif yang dilakukan secara bertahap sesuai dengan masalah yang dihadapi dari waktu ke waktu. Perubahan struktur organisasi pemerintahan dilakukan oleh aktor di luar instansi pemerintah yang bersangkutan. Perubahan struktur organisasi ini sudah tentu mempengaruhi proses pengambilan keputusan organisasi yang berkaitan dengan pelayanan publik. Dalam proses pengambilan keputusan ini, organisasi memerlukan data dan informasi yang akurat dan bisa diperoleh pada waktu yang dibutuhkan. Selanjutnya organisasi melakukan interpretasi terhadap data dan informasi, termasuk data dan informasi terbaru dari lingkungan untuk merekonstruksi makna atau melakukan pencerapan (*sense making*) apa yang sedang terjadi atau yang dilakukan organisasi sekarang. Organisasi selanjutnya memobilisasi pengetahuan internal, menyebarluaskan informasi dan mengkonversi pengetahuan tacit untuk menciptakan pengetahuan organisasi yang baru. Penelitian tentang manajemen perubahan, pencerapan, penciptaan pengetahuan dan penyebaran pengetahuan telah banyak dilakukan, terutama pada organisasi perusahaan swasta. Namun penelitian mengenai sejenis pada organisasi pemerintahan masih tergolong langka. Dengan mempertimbangkan latar belakang pemikiran tersebut, maka penelitian ini diawali dengan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimanakah dampak perubahan struktur organisasi pada proses pencerapan (*sense making*), penciptaan (*knowledge creating*) dan penyebaran pengetahuan (*knowledge sharing*) dalam pelayanan perizinan dan pembinaan pedagang kaki lima oleh organisasi pemerintahan daerah Kota Yogyakarta?

Perubahan organisasi adalah fenomena pertumbuhan yang mencakup pertumbuhan dan perkembangan satu atau lebih unsur pelayanan publik. Perubahan organisasi pelayanan publik ini mencakup antara lain: desain pelayanan publik; struktur organisasi pelayanan; manajemen dan administrasi pelayanan publik; dan ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan dan mengelola pelayanan publik. Organisasi selalu melakukan proses pencerapan untuk memetakan masalah, dan selanjutnya berusaha menciptakan pengetahuan baru untuk menyelesaikan masalah. Pengetahuan dieskpresikan dalam kegiatan sehari-hari oleh orang dalam organisasi, yang disebutnya sebagai proses organisasi (proses bisnis). Pekerjaan diklasifikasikan menjadi pengetahuan dalam penggunaannya (*knowledge in use*) atau pengetahuan prosedural (*know-how*) dan pengetahuan apa (*know-what*) seperti strategi dan harapan. Pengelolaan pengetahuan dalam organisasi didefinisikan sebagai sebuah disiplin manajemen yang mencari dampak dari proses pengetahuan, yakni produksi pengetahuan dan integrasi pengetahuan

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan tujuan untuk memahami proses pencerapan (*sense making*), penciptaan (*knowledge creating*) dan penyebaran pengetahuan (*knowledge sharing*). Untuk melihat proses perubahan struktur

organisasi, peneliti menggunakan metode *Soft System Methodology* (SSM). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah partisipasi-observasi, interview mendalam, angket, dokumentasi dan diskusi kelompok terfokus. Teknik analisis data dengan cara menentukan pola, membangun penjelasan, analisis *time series*, dan model logis program.

Penelitian menghasilkan empat temuan penting. Pertama, proses perubahan struktur organisasi pelayanan perizinan dan pembinaan PKL dengan evolutif, inkremental dan *trial and error*. Kedua, dampak perubahan struktur organisasi pada proses pencerapan organisasi (*sense making*) terhadap lingkungan adalah dilakukannya pencerapan organisasi terhadap lingkungan yang dilakukan semua level tingkatan pimpinan organisasi. Ketiga, dampak perubahan struktur organisasi pada penciptaan pengetahuan (*knowledge creating*) adalah pada pemanfaatan dan eksploitasi pengetahuan *tacit* pejabat lapangan berdasarkan kemampuan mereka belajar secara individu dan kelompok. Keempat, dampak perubahan struktur organisasi pada proses penyebarluasan pengetahuan adalah sumber dan metode penyebarluasan pengetahuan. Sumber pengetahuan menjadi lebih tersebar di berbagai organisasi yang terkait. Metode distribusi penyebarluasan tidak hanya berbentuk pengetahuan eksplisit terkodifikasi, tetapi juga pengetahuan *tacit*.

Implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah pertama, diperlukan pembagian peran dan tanggungjawab kepada semua level pimpinan organisasi untuk melakukan pencerapan. Kedua, penciptaan pengetahuan organisasi dapat dilakukan dengan utilisasi pengetahuan *tacit* petugas lapangan (*street level bureaucrat*) melalui forum-forum informal. Ketiga, diperlukan kebijakan pemberian reward yang bersifat khusus sesuai dengan kemampuan pengetahuan *tacit* pejabat. Keempat, dalam menyebarkan pengetahuan dan memperoleh masukan dari publik, maka organisasi pemerintahan perlu memanfaatkan jaringan dengan organisasi kemasyarakatan.

Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini adalah pertama, pencerapan pada organisasi pemerintahan tidak hanya dilakukan oleh pimpinan level puncak organisasi, tetapi semua pimpinan dan bahkan pegawai lapangan. Kedua, proses penciptaan pengetahuan pada organisasi pemerintahan lebih banyak menggunakan pengetahuan *tacit*. Ketiga, jaringan pengetahuan lebih berupa jaringan tidak direncanakan (*emegent*) daripada jaringan yang secara sengaja direncanakan. Keempat, proses pengambilan keputusan pada organisasi pemerintahan lebih berbasiskan pada jaringan pengetahuan, baik di lingkungan internal maupun lingkungan eksternal.

ABSTRACT

Process of organizational structural change in government organization is evolutive process that carried out in incremental way according to problems faced in time to time. Generally, structural organizational change is initiated by extra actor of organizational who have political power. The change, in fact, have impact on decision making process, especially on public services matters. In decision making process, organization need accurate and timely data and information. Then, organization interpret on data and information, including newly data and information from the environment in order to reconstruct meaning or make sense (sense making) on what organization do or will do in the future. Organizations mobilize internal knowledge, information sharing and converting tacit knowledge for knowledge creating process. Researchs on change management, knowledge creating and sharing in private sector are commonly implemented. Meanwhile, research on similar topic in public or government organization is scarce. Based on this consideration, this research is started with problem statement: how do the impact of structure organizational change on sense making process, knowledge creating and knowledge sharing in licence services and informal sector services of city organization of Yogyakarta.

Organizational change is growth phenomena which accomplish growth and development of one or other of public services element. Organizational change consists of public service design, organizational structure, management and administration and skill and knowledge required. Organization always make sense for problem solving. Knowledge is expressed by daily activity of organizational member.

Qualitative method is best method for understanding sense making process, knowledge creating and knowledge sharing. Soft system methodology is used for understanding organizational structure change. Data collection techniques are participation-observation, depth interview, questionnaire, documentation, and focus group discussion. Data analysis techniques are pattern making, explanation, time series analysis, and program logic model.

Four important findings is this research. First, organizational structure change is evolutive, incremental and trial and error way. Secondly, the impact of structure organizational change on sense making is organizational make sense done by all level of head of organization. Third, knowledge use and exploitation of tacit knowledge of street level bureaucrats. Fourth, sources and method knowledge sharing are dispersed in some organizations.

Practical implication of this research are it is necessary to share of role and responsibility into all level of head in organization. Informal forum is important for knowledge creating. Reward policy for knowledge worker could be formulated for organizational change. Knowledge networks is important for knowledge creation.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam disertasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacuh dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Jakarta, 25 Mei 2008

Achmad Nurmandi

KATA PENGANTAR

Disertasi ini merupakan terminal akhir atau syarat bagi studi program doktor di Program Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Jakarta. Sejak menjadi mahasiswa pada program ini, saya melihat banyak hal yang baru yang diperoleh terutama dari khazanah keilmuan ilmu administrasi, baik administrasi publik maupun bisnis. Khazanah pengetahuan baru ini sangat berpengaruh pada thema penelitian yang dipilih untuk bahan dan objek penelitian. Oleh karena itu proses berpikir yang tidak pernah berhenti mulai dari ujian kualifikasi sampai ujian prapromosi disertasi menjadi proses perbaikan terus menerus dan menjadi bentuk final sebagaimana naskah ini. Dalam penelitian ini, penulis dengan rasa hormat dan rendah hati menyampaikan banyak terimakasih kepada:

- a. Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA sebagai promotor yang dengan sabar melayani dan memberi masukan untuk perbaikan disertasi ini;
- b. Dr. Ir. Sudarsono Hardjosoekarto, SH, MA. sebagai ko-promotor dalam kesibukannya sebagai Direktur Jenderal Kesatuan Bangsa dan Politik Departemen Dalam Negeri masih sempat membaca dan memberi masukan pada disertasi ini.
- c. Prof. Dr. Benyamin Hussein yang dengan canda dan tawanya mendorong mahasiswa untuk cepat menyelesaikan studinya.
- d. Rektor Universitas Muhammadiyah dan Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dana untuk studi S-3 di Fisip UI.

Kajian ini dilaksanakan sebagai salah satu prasyarat dari pendidikan Doktor di bidang administrasi publik, PPS Universitas Indonesia. Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmad, hidayah dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini. Selama proses ini banyak pihak yang telah membantu, Ning Rahayu—yang telah membantu akomodasi di Jakarta, Azhari Samudra, Sam'un Jajarahardja, Hary Susanta dan Tafsir Nurhamid.

Dari aspek non akademis, penulis sangat berterimakasih pada Hertati Hesti Widayati sebagai isteri yang terus mendorong dan sabar bilamana ditinggalkan dalam waktu lama untuk menyelesaikan disertasinya. Anak-anakku, Putri, Rosa, Riza, Rahmad dan Niza yang memberikan inspirasi di tengah kelelahan dan kejenuhan. Terimakasih juga disampaikan kepada karyawan PT. Sinergi Visi Utama yang dengan sabar membantu pencarian dan analisis data. Ucapan terimakasih juga disampaikan pada teman-teman dosen di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fisipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendorong penyelesaian studinya.

Mudah-mudahan disertasi ini bermanfaat bagi pembaca yang menekuni bidang kajian perubahan organisasi dan manajemen pengetahuan organisasi publik. Sebagai karya manusia sudah tentu, disertasi ini banyak kekurangan dan penulis mohon masukan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Yogyakarta, 25 Mei 2008

Achmad Nurmandi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5. Kontribusi Penelitian	8
1.6. Sistematika Organisasi Disertasi.....	8
BAB II. KERANGKA TEORI	10
2.1. Perubahan Organisasi Publik.....	10
2.2 Perubahan Organisasi Pelayanan Publik.....	17
2.3.Perubahan Struktur Organisasi sebagai Bagian dari Perubahan Organisasi.....	22
2.4.Proses Pencerapan, Penciptaan dan Penyebarluasan Pengetahuan dalam Organisasi Publik.....	30
2.5. Pendekatan System dalam Manajemen Perubahan.....	48
2.6. Model Penciptaan Pengetahuan pada Organisasi Publik	53
2.7. Hasil Penelitian Terdahulu.....	64
2.8. Hipotesa Kerja.....	72

BAB III. METODE PENELITIAN	73
3.1. Paradigma Penelitian.....	73
3.2. Strategi dan Proses Penelitian.....	74
3.3. Alasan Pemilihan Kasus dan Masa Waktu Studi	77
3.4. Variabel dan Parameter Penelitian.....	78
3.5. Pengumpulan Data.....	81
3.5.1. <i>Participant Observation</i>	81
3.5.2. <i>In-Depth Interview</i>	81
3.5.3. Angket Jaringan Sosial.....	82
3.5.4. Diskusi Kelompok Terfokus (<i>Focus Group Discussion</i>).....	84
3.5.5. Dokumen.....	85
3.5.6. Teknik Analisis Data.....	85
3.5.6.1. Menentukan Pola.....	85
3.5.6.2. Membangun Penjelasan.....	85
3.5.6.3. Analisis <i>Time Series</i>	85
3.5.6.4. Model Logis Program.....	86
 BAB IV. PROSES PERUBAHAN STRUKTUR ORGANISASI DAN DAMPAKNYA PADA MANAJEMEN PENGETAHUAN DALAM PELAYANAN PERIZINAN.....	 87
4.1. Pendahuluan.....	87
4.2. Motivasi dan Inisiatif Perubahan Organisasi Pelayanan Perizinan.....	89
4.3. Masalah Pelayanan Perizinan Periode 2002-2005.....	94
4.4. Perubahan Struktur Organisasi Pelayanan Perizinan.....	100
4.5. Dampak Perubahan Struktur Organisasi pada Manajemen Pengetahuan Pelayanan Perizinan	 103
4.5.1. Dampak Perubahan Struktur Organisasi pada Rekrutmen Pegawai... ..	103
4.5.2. Proses Pencerapan Pelayanan Perizinan	108
4.5.3. Pemanfaatan Pengetahuan Tacit	114
4.5.4. Masalah Pelayanan Perizinan Setelah Terbentuknya Dinas	

Perizinan.....	117
4.5.5. Proses Penciptaan Pengetahuan	126
4.5.6. Pemanfaatan Pengetahuan Tacit dan Kompensasi bagi Pejabat Lapangan.....	133
4.6. Kesimpulan	135

BAB V. PROSES PERUBAHAN STRUKTUR ORGANISASI DAN DAMPAKNYA PADA MANAJEMEN PENGETAHUAN DALAM PEMBINAAN PEDAGANG KAKI LIMA.....

KAKI LIMA.....	137
5.1. PKL dalam Aktifitas Sektor Informal.....	137
5.2. Pemetaan Situasi dan Kondisi PKL Malioboro.....	143
5.3. Perubahan Struktur Organisasi Pembinaan PKL.....	150
5.3.1. Kronologi Kebijakan	150
5.3.2. Pola Pembinaan PKL di Kota Yogyakarta Setelah Perda No. 26/2002.	159
5.3.3. Organisasi dan Struktur Organisasi Pembinaan.....	160
5.4. Proses Pencerapan Makna Dalam Pejabat Berpengetahuan Tentang Pola Pembinaan PKL	166
5.5. Proses Penciptaan Pengetahuan Penataan PKL	177
5.5.1. Kesadaran akan dan formulasi klaim masalah untuk Deteksi Dini Konflik PKL.....	177
5.5.2. Proses Pembelajaran Individu.....	184
5.5.3. Pembelajaran Kelompok di dalam Organisasi dan antar organisasi...	190
5.5.4. Akuisisi Informasi.....	193
5.5.5. Formulasi Klaim Masalah dan Evaluasi Klaim Masalah.....	197
5.6. Penyebarluasan Pengetahuan (knowledge sharing) untuk Deteksi Dini Konflik	204
5.7. Kesimpulan.....	215

BAB VI. PERBANDINGAN PENGETAHUAN PADA PELAYANAN PERIZINAN DAN PEMBINAAN PEDAGANG KAKI LIMA.....	217
6.1. Proses Pengetahuan.....	217
6.2. Taksonomi dan Karakteristik Pengetahuan.....	221
a. Pengetahuan bagi Praktisi.....	224
b. Pengetahuan bagi Manajer.....	226
c. Pengetahuan bagi Officer.....	228
6.3. Persilangan dalam Jaringan Pengetahuan Pembinaan Pedagang Kaki Lima .	230
a. Berbagi Budaya (Cultural Sharing).....	230
b. Berbagi Kapasitas (Capacity Sharing).....	231
c. Berbagi Prosedur.....	232
d. Berbagi Kepentingan.....	232
BAB VII. PENUTUP	233
7.1. Kesimpulan.....	233
7.2. Implikasi Kebijakan dan Teoritis.....	234
7.2.1. Implikasi Kebijakan.....	234
7.2.2. Implikasi Teoritis.....	234
DAFTAR PUSTAKA	237
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	
LAMPIRAN 1. ANGKET JARINGAN PERIZINAN	
LAMPIRAN 2 ANGKET JARINGAN PEMBINAAN PKL	
LAMPIRAN 3 HASIL <i>INTERVIEW</i>	
LAMPIRAN 4 PEDOMAN FGD	
LAMPIRAN 5 PEDOMAN OBSERVASI PARTISIPASI	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tingkat Pertumbuhan Penduduk Nasional & Perkotaan di Indonesia (%).....	3
Tabel 2.1. Administrasi Publik versus Manajemen Publik	12
Tabel 2.2. Perbedaan utama manajemen pelayanan publik dan sektor privat.....	18
Tabel 2.3. Taksonomi Barang dan Jasa.....	22
Tabel 2.4. Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perubahan.....	26
Tabel 2.5. Manajemen Perubahan Organisasi Pemerintah.....	29
Tabel 2.6. Pelayanan Kesehatan Pokok dan Fungsi-fungsi Manajemen Pengetahuan.....	40
Tabel 2.7. Tiga Jenis Knowledge Sharing.....	43
Tabel 2.8. Kebijakan dan Dimensi Siklus Pengetahuan.....	45
Tabel 2.9. Kategorisasi Nilai Inti Organisasi Pemerintah Daerah.....	55
Tabel 2.10. Hasil Penelitian Terdahulu Penciptaan Pengetahuan Organisasi Publik	64
Tabel 3.1. <i>CATWOE Analisis</i>	76
Tabel 3.2. Variabel dan Parameter Penelitian	80
Tabel 3.3. Metode Pengumpulan Data Participant Observer.....	81
Tabel 3.4. Sumber Informasi dan Informasi yang dibutuhkan	82
Tabel 3.5. Narasumber Angket Jaringan Sosial.....	83
Tabel 3.6. Tipe Jaringan Sosial.....	84
Tabel 3.7. Uji Validitas dan Taktik Studi Kasus.....	86
Tabel 4.1. Formulasi Kebijakan Pelayanan Publik dalam Dokumen Perencanaan.....	92
Tabel 4.2. Kronologi Kebijakan Pelayanan Perizinan.....	95
Tabel 4.3. Analisis CATWOE.....	99
Tabel 4.4. Pro-kontra Pembentukan Dinas Perizinan.....	102
Tabel 4.5. Perbandingan Struktur Organisasi dari UPTSA ke Dinas Perizinan	102
Tabel 4.5. Asal dan Latar Belakang Pegawai Dinas Perizinan 2006.....	105
Tabel 4.6. Jenis dan Jumlah Pelatihan di Dinas Perizinan (2006).....	107
Tabel 4.7. Proses Sense-making Organisasi Pemerintah Kota	110
Tabel 4.8. Ringkasan Pencerapan Pimpinan pada Pelayanan Perizinan.....	114
Tabel 4.9. Forum untuk Formulasi Masalah	117

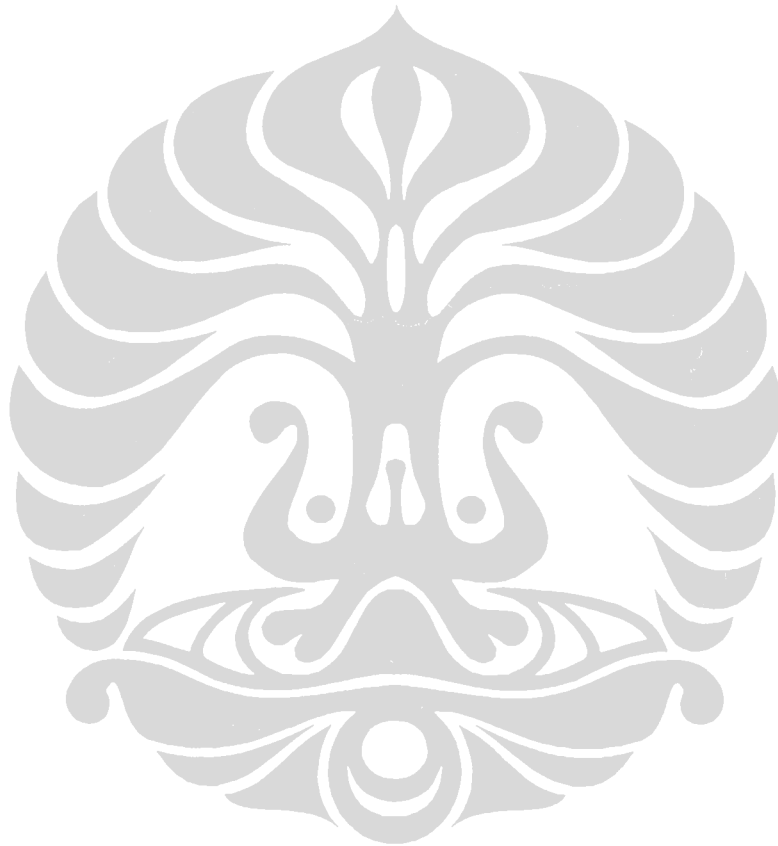
Tabel 4.10. Manual Klaim Pemecahan Masalah Pengendalian Proses.....	122
Tabel 4.11. Jumlah Informasi dan Keluhan (2006).....	124
Tabel 4.12. Pengetahuan Baru yang Diciptakan	127
Tabel 4.13. Tabel Lembar Kendali sebagai Pengetahuan Baru.....	127
Tabel 4.14. Pejabat Berpengetahuan.....	134
Tabel 5.1. Karakteristik Sektor Formal dan Informal	138
Tabel 5.2. Jumlah Pencari Kerja yang Terdaftar Menurut Tingkat Pendidikan di Kota Yogyakarta dari Tahun 1999-2003.....	140
Tabel 5.3. Jumlah PKL berdasarkan Kecamatan dan Identitas Kependudukan (per Desember 2006)	142
Tabel 5.4. Organisasi PKL di Kawasan Malioboro.....	146
Tabel 5.5. Tipologi Relasi antar Pelaku Ruang Malioboro.....	149
Tabel 5.6. Perkembangan Kebijakan Pembinaan PKL.....	151
Tabel 5.7. Kronologi Kebijakan sebagai Pengetahuan Eksplisit Pembinaan PKL.....	151
Tabel 5.8. CATWOE Masalah PKL.....	157
Tabel 5.9. Struktur Organisasi Pembinaan Sebelum dan Sesudah dan Sesudah Perda.....	165
Tabel 5.10. Proses Sense-Making Organisasi Pemerintah Kota	167
Tabel 5.11. Proses Pencerapan Makna (sense making) pada Pejabat Berpengetahuan Dalam Pola Pembinaan PKL	176
Tabel 5.12. Pejabat Berpengetahuan Tentang PKL	178
Tabel 5.13. Penciptaan Pengetahuan Tentang Lokasi, Waktu dan Jenis Usaha PKL dalam Pengetahuan Eksplisit (Surat Keputusan Walikota)	198
Tabel 5.14. Lembaga dan Penyimpanan Pengetahuan	205
Tabel 5.15 Peran Aktor dalam Manajemen Pengetahuan dalam Pembinaan PKL	208
Tabel 5.16. Karakteristik Pengetahuan pada Organisasi di Lingkungan	210
Tabel 6.1. Perbedaan Proses Pengetahuan Pada Pelayanan Perizinan dan Pembinaan Pedagang Kaki Lima.....	218
Tabel 6.2. Taksonomi Pengetahuan.....	222
Tabel 6.3. Karakteristik Pengetahuan Pelayanan Perizinan dan Pembinaan PKL.....	223

DAFTAR GAMBAR

Gb. 2.1. Model Reformasi Manajemen Publik.....	14
Gb. 2.2. Hubungan Warga Negara dan Provider dalam Manajemen Pelayanan Publik.....	19
Gb. 2.3. Akuntabilitas Pelayanan Publik	21
Gb. 2.4. Faktor-faktor Mempengaruhi Pola Reformasi Pelayanan Publik	23
Gb. 2.5. Proses Penciptaan Pengetahuan.....	25
Gb. 2.6. Bentuk Organisasi Pemerintah dan Manajemen Pengetahuan.....	28
Gb. 2.7. Hubungan Kebijakan dan Pelayanan Publik dengan Pengetahuan.....	37
Gb. 2.8. Proses Sense-making dalam Sebuah Organisasi	38
Gb. 2.9. Knowing Cycle	39
Gb. 2.10. Manajemen Pengetahuan dalam Organisasi Publik	42
Gb. 2.11. Proses Pengetahuan dari Aspek <i>Demand and Supply</i>	44
Gb. 2.12. Siklus Hidup Proses Pengetahuan dalam Organisasi	46
Gb. 2.13. Model <i>Grounded Teory Policy Learning</i>	51
Gb. 2.14. Model <i>Grounded Theory Implementation Loop</i>	53
Gb.2.15. Dimensi, Pilihan dan Tipe Ideal Peran Pemerintah Daerah.....	56
Gb. 2.16. Kerangka Kerja Analisis Pendekatan Pemerintah Daerah Pada Organisasi dan Manajemen	58
Gb. 2.17. Kerangka Analisis Proses Inovasi Organisasi Pemerintah Daerah.....	61
Gb. 2.18. Siklus Pengetahuan dalam Organisasi non Profit.....	63
Gb. 2.19. <i>Stakeholdder Patnership in Pablic Policy Development</i>	64
Gb. 3.1. The methodology In summary.....	75
G.b. 4.1. Organisasi UPTSA.....	94
G.b. 4.2. Situasi Masalah Pelayanan Perizinan Via UPTSA	98
G.b. 4.3. Model Konseptual Pelayanan Perizinan	100
G.b. 4.4. Horizon Pengetahuan Petugas Lapangan Setelah Bergabung Di Dinas Perizinan	104
G.b. 4.5. Pengembangan Tim Lapangan.....	106
G.b. 4.10. Persepsi Pegawai pada Pelatihan dan Pendidikan	108

G.b. 4.11. Pihak-pihak yang Diminta Pendapat Dalam Menyelesaikan oleh Petugas Lapangan	115
G.b. 4.12. Persepsi Pegawai pada Organisasi Dinas Perizinan.....	116
G.b. 4.13. Indeks Rerata Persepsi pada Pembelajaran Individu.....	119
G.b. 4.14. Jaringan Sosial Pegawai Administrasi Pelayanan.....	120
G.b. 4.15. Jaringan Sosial Petugas Lapangan.....	121
G.b. 4.16. Indeks Rerata Persepsi pada Pembelajaran Kelompok.....	123
G.b. 4.17. Akusisi Informasi.....	124
G.b. 4.18. Indeks Rerata Persepsi pada Formulasi Klaim Masalah.....	126
G.b. 4.19. Jaringan informal Penciptaan Routing Slip	132
G.b. 4.20. Proses Penciptaan Pengetahuan Routing Slip	133
G.b. 5.1. Dimensi Kebijakan Pemerintah bagi Pedagang Kaki Lima.....	139
G.b. 5.2. Asal Wisatawan Malioboro	144
G.b. 5.3. Tujuan Wisatawan ke Malioboro	145
G.b. 5.4. Karakteristik PKL berdasarkan Jenis Dagangan	145
G.b. 5.5. Jaringan Pelaku Ruang Malioboro.....	148
G.b. 5.6. Situasi Masalah Penataan PKL	156
G.b. 5.7. Model Konseptual Penataan PKL	158
G.b. 5.8. Peran Lembaga didalam Penataan PKL.....	163
G.b. 5.9. Metode Mencari Pengetahuan.....	186
G.b. 5.10. Komunikasi dengan Pihak Berpengetahuan.....	189
G.b. 5.11. Pengetahuan Yang Diperlukan Pejabat Lapangan.....	189
G.b. 5.12. Pembelajaran Kelompok	191
G.b. 5.13. Diskusi Informal dalam Pemecahan Masalah PKL.....	192
G.b. 5.14. Jaringan Informasi Penataan PKL.....	194
G.b. 5.15. Proses Alur Formulasi Masalah dan Keputusan.....	195
G.b. 5.16. Protap Penertiban Pedagang Kaki Lima.....	196
G.b. 5.17. Program COP Malioboro.....	203
G.b. 5.18. Peran Organisasi dalam Arus Informasi.....	206
G.b. 5.19. Jaringan Pengetahuan Pembinaan PKL.....	212

G.b. 5.20. Kurva-S.....	214
G.b. 6.1. Proses Penciptaan Pengetahuan Pada Organisasi Publik.....	220
G.b. 6.2. Pengetahuan bagi Praktisi	225
G.b. 6.3. Pengetahuan Bagi Manajer	228
G.b. 6.4. Pengetahuan Bagi Officer	229
G.b. 6.6. Jaringan Pengetahuan Organisasi Pemerintah di Lingkungan Demokratis	230



KOTAK

Kotak 1. Tampilan Komputerisasi <i>Routingslip</i>	130
Kotak 5.1. Laporan Intelijen Kasus PKL Kota Baru.....	182
Kotak 5.2. Temuan Jaringan PKL.....	184

