

BAB VI

PENUTUP

VI.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini baik dengan metode kuisioner, wawancara, dan studi dokumentasi di kantor Kecamatan Bulik, Kabupaten Lamandau, Kalimantan Tengah, peneliti berusaha untuk menjelaskan tingkat persepsi masyarakat apabila kegiatan reformasi birokrasi pelayanan publik baik dari pengguna layanan dan penyedia layanan dilaksanakan di kantor Kecamatan Bulik, dan untuk mengetahui factor-faktor apa saja yang mempengaruhi dalam upaya menuju pelaksanaan reformasi birokrasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik pada tahun 2017. Dalam penelitian ini, untuk menjawab rumusan masalah di atas peneliti menggunakan *skala likert* untuk mengukur factor yang menjadi tolak ukur dalam reformasi birokrasi pelayanan publik untuk menjadi lebih baik. Berikut adalah hasil penelitian yang telah diolah oleh peneliti :

Penerapan indicator kinerja reformasi birokrasi pelayanan publik dengan indicator pertama yaitu perubahan penguasa menjadi pelayan mendapat skor indeks 4,01 masuk kedalam kategori baik, indicator mendahulukan peranan dari wewenang mendapat skor indeks 4,18 masuk kedalam kategori baik, indicator tidak berfikir hasil produksi mendapatkan skor indeks 4,07 masuk kedalam kategori baik, indicator perubahan management kinerja mendapat skor indeks 3,64 masuk kedalam kategori baik, dan indicator perubahan cara berfikir mendapatkan skor indeks 3,36 dan masuk kedalam kategori cukup / kurang. Rata-rata hasil skor indeks dari kelima indicator di atas mendapatkan skor indeks 3,85 dan masuk kedalam kategori Baik.

Indicator yang mendapat skor indeks terendah yaitu indicator perubahan cara berfikir. Dalam indicator ini terdapat perubahan cara berfikir dari pola fikir, pola sikap, dan pola tindak. Dari hasil penelitian didapati variable pertama yaitu berfikir untuk perubahan akan hasil akhir pelayanan mendapat nilai indeks 2,95 masuk kategori cukup / kurang, variable kedua yaitu kepuasan masyarakat harus menjadi prioritas utama mendapat skor indeks 3,13 masuk kategori cukup / kurang, dan variable ketiga yaitu tidak mempersulit keperluan masyarakat mendapat skor indeks 3,99 dan masuk kedalam kategori baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa perubahan dari penyedia layanan dengan indicator perubahan cara berfikir dengan variable berfikir untuk perubahan hasil akhir pelayanan dan kepuasan masyarakat harus menjadi prioritas utama masih kurang. Ini menjadi catatan kepada Camat Kecamatan Bulik agar hasil akhir pelayanan dan kepuasan masyarakat harus menjadi priotitas utama yang tidak dapat dikesampingkan. Produk layanan yang baik, sesuai dengan apa yang di inginkan masyarakat, tidak berbelit belitnya sistem pelayanan yang ada dan kepuasan masyarakat adalah perubahan yang nyata yang dapat di lakukan oleh kantor Kecamatan Bulik agar tercapainya reformasi pelayanan publik yang selama ini didambakan oleh masyarakat.

Dalam pengukuran factor yang mempengaruhi dalam upaya menuju kegiatan reformasi birokrasi pelayanan publik yang dilakukan oleh peneliti dengan metode wawancara dan kuisisioner, dalam pengukuran matriks pengaruh penerapan reformasi pelayanan publik peneliti membagi dua penelitian lagi yang ditujukan untuk penyedia layanan dan pengguna layanan. Ini bertujuan untuk mengetahui apakah banyak permasalahan yang terjadi dalam upaya reformasi pelayanan publik dari penyedia layanan atau dari pengguna layanan. Pembagian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam kendala yang di hadapi baik dari pengguna dan penyedia secara adil. Dibawah ini adalah hasil penelitian yang di lakukan di kantor Kecamatan Bulik dengan enam factor yang

mempengaruhi. indikator utama yaitu Kesadaran, Aturan, Organisasi, Pendapatan, Keterampilan Tugas, Sarana dan Prasarana.

Penjelasan dengan indikator pertama yaitu Kesadaran mendapatkan Skor indeks 4,00 dan masuk kedalam kategori baik, kedua indikator aturan mendapat skor indeks 4,08 dan masuk kedalam kategori baik, ketiga indikator organisasi mendapatkan skor indeks 4,38 masuk kedalam kategori sangat baik, keempat indikator pendapatan mendapatkan skor indeks 4,34 masuk kedalam kategori sangat baik kelima factor keterampilan tugas mendapatkan skor indeks 4,29 masuk kedalam kategori sangat baik, dan factor sarana dan prasarana mendapatkan skor indeks 4,34 masuk kedalam kategori sangat baik. Dari penerapan factor-factor yang mempengaruhi dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik yang di lakukan oleh penyedia layanan, keenam indikator acuan yang harus dilaksanakan dalam upaya reformasi pelayanan publik sudah berjalan dengan baik tanpa adanya kendala yang berarti. Bahkan untuk indikator organisasi, pendapatan, keterampilan tugas, sarana dan prasarana mendapatkan predikat sangat baik dalam pelaksanaannya. Sedangkan untuk indikator terendah yaitu kesadaran dengan variable kepuasan masyarakat harus menjadi prioritas utama. Permasalahan yang terjadi yaitu menurut responden ada beberapa aparatur yang menurut masyarakat ketika pelayanan yang di berikan telah selesai merka tidak menanyakan kepada masyarakat apakah pelayanan yang di berikan sudah mendapat kepuasan dari masyarakat. Tetapi sebagian besar petugas pelayanan sudah melaksanakan variable ini dengan baik.

Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat tentang upaya menuju kegiatan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik, Kabupaten Lamandau, Kalimantan Tengah telah mampu untuk melaksanakan kegiatan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik dengan baik. Dengan melaksanakan indikator perubahan yaitu perubahan penguasa menjadi

pelayan, mendahulukan peranan dari wewenang, tidak berfikir hasil produksi tapi hasil akhir, perubahan management kinerja, serta perubahan cara berfikir (pola pikiran, pola sikap, dan pola tindak). Dan factor yang mempengaruhi reformasi Birokrasi pelayanan publik yaitu Kesadaran, Aturan, Organisasi, Pendapatan, Keterampilan Tugas, Sarana dan Prasarana ikut membantu dalam upaya pelaksanaan kegiatan reformasi pelayanan publik menjadi lebih baik.

VI.2. SARAN

Dari tingkat persepsi masyarakat terhadap upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik, kantor Kecamatan Bulik mampu untuk melaksana dengan baik, akan tetapi masih ada indicator yang harus lebih di tingkatkan lagi dalam pelaksanaannya. Kepuasan masyarakat tetap menjadi prioritas utama yang harus di jadikan tolak ukur dalam keberhasilan. Menanggapi berbagai macam keperluan dari berbagai elemen masyarakat yang ada di Kecamatan Bulik, Pemerintah Kecamatan Bulik dituntut lebih baik lagi dari waktu ke waktu dalam melayani. Mewujudkan pelayanan publik yang prima adalah sebuah misi yang harus di wujudkan tidak hanya menjadi sebuah angan belaka.

Dari hasil penelitian ini peneliti berharap agar hasil penelitian yang telah di lakukan dapat menjadi acuan pihak kantor Kecamatan Bulik agar selalu menjadi lebih baik dari waktu ke waktu agar keharmonisan antara pemerintah dengan masyarakat menjadi semakin baik. Dan pada umumnya bagi pemerintah Kabupaten Lamandau dan Provinsi Kalimantan Tengah untuk memperhatikan fasilitas-fasilitas yang tersedia di kantor-kantor camat lainnya. Dengan pelayanan yang baik, fasilitas yang nyaman, etos kerja yang mumpuni membuat masyarakat dapat dengan mudah untuk loyal terhadap pemerintah sehingga memudahkan untuk menentukan kebijakan yang akan diambil kedepannya. Dengan hasil penelitian yang telah di lakukan di kantor Kecamatan Bulik

tentang tingkat persepsi masyarakat dalam upaya menuju kegiatan reformasi birokrasi pelayanan publik, maka lingkup dari kegiatan reformasi birokrasi pelayanan publik harus mulai di perluas sampai ke daerah kecamatan. Daerah tingkat Kecamatan Bulik menurut persepsi masyarakat sanggup untuk melaksanakan kegiatan reformasi birokrasi pelayanan publik yang secara garis besar bahwa kegiatan ini akan menjadi kegiatan dari pemerintah pusat dalam rangka menjadikan seluruh tingkat daerah yang ada di Indonesia menjadi lebih baik. Sudah saatnya kegiatan pemerintah yang bertujuan menjadikan sistem pelayanan menjadi lebih prima dilaksanakan di seluruh lapisan, agar perubahan yang nyata akan pemerintahan yang lebih baik bukan menjadi angan-angan semata. Dan semakin cepatnya realisasi dari program pemerintah yaitu Road Map RB.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Albrow.M, “*Birokrasi*”, Yogyakarta, Tiara Wacana, Januari 2005.
- Dwiyanto A. Maret 2014,” *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*”
 ,Yogyakarta, Gajah Mada University Press, 2014.
- Dwiyanto A., Dkk, 2001, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM
- Dwiyanto A., Dkk, 2003, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah* .Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM.
- Gibson, James, John M. Ivancevich, dan Jammes H. Donnelly, Jr. 1996. *Organisasi dan Manajemen : Prilaku, Struktur, dan Proses* (terjemahan). Jakarta, Penerbit Binarupa.
- Kelompok KARISMA Publishing “ *Undang-Undang Otonomi Daerah “* Tangerang Selatan, SL Media, juli 2014.
- M.Hariwijaya, Bisri M.Djaelani “*Tekhnik Menulis Skripsi dan Thesis Disertai Contoh Proposal Skripsi*” Bantul, Yogyakarta, Hanggar Kreator, 2004.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta.
- Rochman, Meuthia Ganie, “*Good Governance dan tiga Struktur Komunikasi Rakyat dan Pemerintah*”, makalah yang di sajikan pada seminar “*Good Governance dengan Reformasi Hukum*” di jakarta, Agustus 1998.
- Ratminto dan Septi Winarsih, Atik, 2005, *Manajemen Pelayanan* , Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Soehardono E., dkk, “*Good Governance : Daulat Untuk Siapa ?*” Yogyakarta, Forum LSM DIY, 2001
- Sedarmayanti, “*Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan Yang Baik*”, Bandung, PT.Refika Aditama, 2010.
- Sumarto, Hetifah Sj. 2004, *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Jakarta, Yayasan Obor Indonesia
- Subarno A.G. 2008 “*Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik*”, Yogyakarta ,Gajah Mada University Press.

Syafiie, Inu Kencana, Anjung Djamiludin, Modeong Supardan, 1997, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka,Cipta, Jakarta,Halaman 144.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008, “*Reformasi Pelayanan Publik*”, Jakarta, Bumi Aksara.

Sujardi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT Reflika Aditama.

Sampara. Lukman, Sugianto. 2001. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

UNDP. 2002, *Human Depelopment Report 2002 : Deepening Democracy in a Fragmented World*. New York , Oxford University Press.

UNDP, 1997, *Tata Pemerintahan Yang Baik dari Kita Untuk Kita*, Jakarta, UNDP

Waluyo, 2007. *Management Publik (konsep, aplikasi dan implementasinya dalam pelaksanaan otonomi daerah)*. Bandung, Mandar Maju.

Internet

Batubara, Alwi Hasyim di akses dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15167/adk-jan2006-pdf> , *Jurnal Analisis Administrasi dan Kebijakan Volume 3, Nomor 1, Januari- April 2006* pada tanggal 23 november, pukul 03.44 Wib.

Batubara, Alwi Hasyim “*Konsep Good Governance Dalam Konsep Otonomi Daerah*” Diakses dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15167/adk-jan2006-pdf> , *Jurnal Analisis Administrasi dan Kebijakan Volume 3, Nomor 1, Januari- April 2006* pada tanggal 23 november, pukul 03.53 Wib.

Rahadian, Acmad Hidayat “*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*” di akses dari Jurnal Ilmiah STIAMI, <http://portal.kopertis3.or.id/bitstream/123456789/494/1/Mewujudkan%20Good%20Governent.pdf> pada tanggal 24 november, Pukul 09.24 Wib.

Portal Informasi Pemerintah Kabupaten Lamandau, “*Tugas Pokok dan Fungsi*”, di akses dari <http://www.lamandaukab.go.id/portal/lamandaukab/page/902FB588333BA4F/tugas-pokok-dan-fungsi.htm>, Pada Tanggal 24 November pukul 10.02 Wib

Prinsip - Prinsip Demokrasi ,Jurnal PPKN dan Hukum Vol 4, No 1, April 2009 Diakses dari (<http://datastudi.files.wordpress.com/2011/04/prinsip-prinsip-demokrasi.pdf> pada tanggal 24 november, pukul 17.54 Wib.

Rahmat, Pupu Saeful “*Penelitian Kualitatif*” di akses dari <http://yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf> Equilibrium, Vol 5, No 9, Januari-Juni 2009, pada tanggal 24 november, pukul 20.57 Wib

Universitas Sumatra Utara, yang di akses melalui Jurnal edisi 7 juni 2004, “*Pelayanan Publik di Era Reformasi*” Budiman Rusli. Di akses dari “<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/37163/3/Chapter%20II.pdf> pada tanggal 25 november, pukul 18.05 Wib

Renja Kantor Kecamatan Bulik Tahun 2014 di akses melalui <file:///C:/Users/Gusti/Downloads/RENJA%20KANTOR%20KECAMATAN%20BULIK%20TAHUN%20%202014-pdf-248ae77.pdf> pada tanggal 12 maret 2018, pukul 18.34 Wib

Jurnal

Ahdiyana, Marita, 2010. Memperkuat Management Strategis Dengan Pengukuran Kinerja dalam Organisasi Sektor Publik.

Boselie, Paul; Paauwe, Jaap, and Richardson, Ray., 2003. *Human resource management, institutionalization and organizational performance: a comparison of hospitals, hotels and local government. International Journal of Human Resource Management.* 14 (8): 1407–1429

Frinaldi Aldri dan Ali Embi Muhamad, 2011. Pengaruh Budaya Kerja Etnik Terhadap Budaya Kerja Keberanian dan Kearifan PNS Dalam Pelayanan Publik Yang Prima. (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat). Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah. 2011 ISBN: 978-602-96848-2-7. LAB-ANE FISIP Untirta.

Firdaus, Ferry dan Iswahyudi, Fajar, 2010. Aksesibilitas Dalam Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus.

Hadiyati Ernani, 2014. *Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia. International Journal of Marketing Studies;* Vol. 6, No. 6; 2014 ISSN 1918-719X E-ISSN 1918-7203 Published by Canadian Center of Science and Education.

Irianto. Jusuf, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik di Indonesia: Pengantar Pengembangan Model MSDM Sektor Publik. Departemen Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Airlangga – Surabaya.

Mahmudi. 2007. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta. UPP STIM YKPN.

Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja sektor Publik. Yogyakarta. BP FE UGM.

- Mardiasmo. 2004. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Mahsyar.A, 2011. Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. Vol. I, No. 2, Oktober 2011.
- Riantiarno.R dan Azlina.N, 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Studi pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hulu).
- Rianto Rahadi Dr. Dedi, 2007. Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan Di Sektor Publik. Yogyakarta, 24 November 2007. Seminar Nasional Teknologi 2007 (SNT 2007). ISSN : 1978 – 9777.
- Wisnu Wijaya Stevanus, Surendro Kridanto, 2016. Kajian Teoritis : Model E-Government readiness Pemerintah Kabupaten / Kota Madya Dan keberhasilan E-Government. ISSN: 1907-5022

Peraturan Perundang-Undangan

- Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 7 Tahun 1999 Tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP).
- Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M/.PAN/6/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- TAP MPR Nomor XI/MPR/1998 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.
- UU Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
- PERPRES Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi.
- PERMENPAR Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi.
- PERMENPANRB Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019.
- SK KMA Nomor 033/KMA/SK/III/2011 tentang Pembentukan Tim Pembaharuan Peradilan.
- Keputusan KMA Nomor 43/KMA/SK/III/2013 tentang penunjukan Koordinator Assesor Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.