

TINGKAT PERSEPSI MASYARAKAT DALAM UPAYA MENUJU REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BULIK, KABUPATEN LAMANDAU, KALIMANTAN TENGAH TAHUN 2017

GUSTI WAHYU EFFENDI

Mahasiswa Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

ABSTRAK

Public service is one of the government interaction directly with the community in service of each stratum, Starting from the community with the in the upper echelon as well as those out the lowest level. Year after year many problems appearing in public sector especially in practice public services in prepared by the government of local governments to central government as providers, starting from the corruption, The rules that were not in accordance , a system of organization that bad and human resources who do not of particular importance .This all try repaired by means of reform of all public service by indicator which should be done to surmount problems that already exist that makes the service better public moving forward. Reforms deliver better public services is an effort of a government less weight to the government itself .But the public are also taking part that was important in an effort to conduct activities reforms deliver better public services . Human resources the community, the service users who follow the rules and regulations, the service users who protect the facilities is in the room service help in government efforts to apply efforts reform public services. So , in an effort to the government implemented reforms deliver better public services in the office of subdistrict bulik , the office of subdistrict of apparatus bulik as service providers and the community as of the service users have important roles in the effort to experience in the implementation of reforms deliver better public services

Keywords: *reform, public services, public sector.*

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu kegiatan interaksi langsung pemerintah dengan masyarakat dalam melayani kepentingan dari setiap lapisan, Mulai dari masyarakat dengan golongan atas maupun golongan bawah. Dari tahun ke tahun banyak permasalahan yang bermunculan di sector publik khususnya dalam praktik pelayanan publik yang di sediakan oleh pemerintah dari pemerintah daerah sampai pemerintah pusat sebagai penyedia layanan, mulai dari praktik KKN, aturan yang tidak sesuai, sistem organisasi yang buruk dan SDM yang tidak mumpuni. Ini semua coba di tanggulangi dengan cara mereformasi semua pelayanan publik dengan indicator yang harus dilaksanakan untuk mengatasi persoalan yang sudah ada dan menjadikan pelayanan publik yang lebih baik kedepannya. Dari dasar permasalahan di atas, timbul program dari pemerintah melalui Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 mengamanatkan agar disusun suatu road map reformasi birokrasi setiap lima tahunan. Sasaran dari program reformasi birokrasi masih dalam tingkat Provinsi dan Kabupaten Kota. Tetapi ketika program reformasi birokrasi telah berjalan dengan baik di tiga tingkatan tersbut bukan tidak mungkin mulai merambah ke tingkat Kecamatan. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi masyarakat dalam upaya menuju kegiatan reformasi birokrasi pelayanan publik di tingkat Kecamatan.

Kata Kunci : *Reformasi, Pelayanan Publik, Road Map RB.*

A. Pendahuluan

Tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (public service) agar terwujud kesejahteraan bagi rakyat (*public welfare*). Menurut Tampubolon (2001:139-141) pelayanan berarti, “Orang yang melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain... karena itu, seorang pelayan yang baik ialah “melayani, bukan dilayani”. Sebagaimana, menurut Zeithaml dkk (2006:4) pelayanan adalah “*Economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timeliness, comfort, or health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser.* Sebagaimana telah dijelaskan

pengertian pelayanan dan pengertian publik di atas, maka dalam prakteknya, pelayanan publik sangat variatif dan tergantung dari perkembangan dan kemampuan masyarakat. Istilah-istilah pelayanan dan publik itulah memberikan dasar pengertian terhadap pelayanan publik. Gabriel Roth (1991: 3) “*any service available to the public whether provided publicly (as a museum) or privately (as is a restaurant meal)*”. Any service menurut Roth mengandung arti berkaitan dengan barang dan jasa dalam pelayanan. Pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang, jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

Keputusan MenPan Nomor 81/1993 yang disempurnakan dengan Keputusan Menpan Nomor 63/2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai: "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan." Lembaga Administrasi Negara (1998) Pelayanan Umum diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Joko Widodo (2001) "Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan." Awang Anwaruddin (Jurnal Ilmu Administrasi Vol 1 No. 1, 2004), mengatakan bahwa "Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segenap aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalani kehidupan berbangsa dan bernegara." Masih senada dengan pengertian di atas, Saefullah (2007:11) memberi definisi bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan para pejabat dalam berbagai lembaga untuk memberikan pelayanan kepada publik, baik yang sifatnya langsung maupun yang sifatnya tidak langsung". Pelayanan publik (public service) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai

abdi negara. Eksistensi lembaga negara termasuk di dalamnya pada hakekatnya pelayan masyarakat, ia tidak dimaksudkan untuk melayani dirinya sendiri, namun untuk memberikan atau melayani masyarakat. Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan oleh beberapa ahli atau pakar, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa : Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh para pejabat, penyelenggara negara atau pemerintah mulai dari pemerintah pusat sampai kelurahan/desa, dalam bentuk barang dan jasa, sifatnya langsung maupun tidak langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian aparat pemerintah, baik pada pemerintahan pusat, pemerintahan daerah, maupun pemerintahan desa sering disebut apparatus pemerintah yang berada pada lingkungan eksekutif telah memperoleh predikat "sebagai pelayan masyarakat". Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan pengaturan terhadap pelayanan jasa dan barang. Seiring dengan pengertian pelayanan, publik dan pelayanan publik Menurut Para Ahli, berarti Pengertian Manajemen Pelayanan Publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. (lihat Ratminto dkk). Atau dengan kata lain, manajemen pelayanan publik berarti merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi

tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Problematika yang terjadi saat ini yaitu tingkat pelayanan yang di berikan oleh SKPD-SKPD di daerah yang masih jauh dari kata memuaskan. Sistem yang telah sedemikian rupa diatur oleh pemerintah pusat masih belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan-pelayanan yang ada di daerah-daerah terpencil yang untuk mengakses daerah tersebut membutuhkan usaha yang keras karna sistem transportasi yang jauh dan tidak adanya fasilitas pendukung seperti kendaraan umum yang beroperasi tiap hari membuat semakin kompleksnya permasalahan yang di hadapi daerah-daerah terpencil. Banyaknya permasalahan yang terjadi baik di daerah ibukota kabupaten maupun di kecamatan-kecamatan yang ada di daerah otonom ini membuat peneliti ingin mengkaji lebih dalam bagaimana sistem pelayanan publik yang telah berjalan. Ditambah beberapa media mengabarkan bahwa ada beberapa kasus yang terjadi terkait masalah pelayanan publik. Seperti yang di beritakan beberapa media massa yang ada di daerah maupun nasional tentang pelayanan publik dari berbagai sector. Padahal di daerah Kabupaten Lamandau secara jelas sudah mempunyai pedoman dalam penyelenggaraan administrative yang tertuang dalam Peraturan Bupati Lamandau Nomor 31 Tahun 2016 tentang Pedoman penyusunan standard oprasional prosedur administrasi pemerintahan. Dan sebelumnya juga sudah tertuang dalam Peraturan Bupati Lamandau Nomor 04 Tahun 2014 tentang panduan penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kabupaten Lamandau untuk tingkat Kecamatan.

Pada tanggal 1 maret 2017 harian Borneo News mengangkat isu tentang praktik pungutan liar yang masih saja di

lakukan oleh oknum-oknum daerah SKPD. Selain dari media massa, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa warga di salah satu kecamatan yang ada di lamandau terkait pelayanan publik yang ada di daerah terpencil. Dari hasil diskusi yang di lakukan, banyak masyarakat yang mengungkapkan bahwa pelayanan yang ada di kecamatan mereka tidak berjalan dengan baik. Berbagai macam persoalan yang di ungkapkan oleh masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya kurang tanggapnya perangkat daerah dalam melayanai keluhan masyarakat, durasi waktu pengerjaan yang terlalu lama terkait masalah perizinan, berbelit-belitnya alur yang di sediakan, tidak adanya aparatur daerah yang hadir, biaya yang tinggi, penjelasan yang tidak di mengerti oleh masyarakat awam, kebijakan yang kurang menguntungkan masyarakat kecamatan tersebut, dan berbagai macam persoalan lainnya.

Reformasi birokrasi bukan lagi sekedar tuntutan dari segenap elemen masyarakat yang mengharapkan agar birokrasi dan terutama aparatur dapat berkualitas lebih baik lagi. Reformasi birokrasi kini benar-benar menjadi kebutuhan bagi para aparatur pemerintahan. Keberhasilan reformasi birokrasi bukan pada dokumentasi semata, namun harus mampu dirasakan oleh seluruh masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi bukan pada prosedur atau laporan saja, namun bagaimana masyarakat yang kita layani dapat merasakan dampak perubahan yang lebih baik. Itulah makna yang sebenarnya dari Revokusi Mental di bidang aparatur. Namun demikian, perubahan itu harus tetap terukur, harus selalu dapat direcanakan arah perubahan itu sendiri. Setiap perubahan harus dapat diikuti

agar kita dapat mengarahkan perubahan itu ke arah yang lebih baik sesuai dengan prioritas pembangunan nasional yang tertuang dalam Nawa Cita.

Dengan alasan itulah, Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 mengamanatkan agar disusun suatu road map reformasi birokrasi setiap lima tahunan. Road map ini tentunya akan membimbing kita agar perubahan yang diharapkan agar birokrasi yang lebih baik lagi dapat terwujud.

Dengan road map ini kita bersama dapat memantau sejauh mana perkembangan pelaksanaan reformasi birokrasi baik di tingkat nasional maupun di masing-masing pemerintah daerah. Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2015 –2019 yang telah ditetapkan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015, dalam proses penyusunannya telah memperhatikan berbagai hal yang tertuang dalam RPJMN, nawa cita, masukan dari para pakar, pemerhati masalah birokrasi, para praktisi yang berasal dari berbagai kementerian, lembaga dan pemerintah daerah serta tentu saja telah memperhatikan berbagai capaian perkembangan reformasi birokrasi pada periode 2010 –2014. Saat ini, seluruh kementerian dan lembaga maupun pemerintah daerah baik pada tingkat provinsi, kabupaten maupun kota, telah melaksanakan reformasi birokrasi. Program reformasi birokrasi ini telah dilaksanakan secara terstruktur dan massive di seluruh instansi pemerintah dengan kadar kedalaman yang berbeda-beda. Beberapa kementerian dan lembaga dan pemerintah daerah bahkan sudah mencatatkan diri di berbagai media atas keberhasilannya dalam menjalankan program reformasi birokrasi.

Sasaran dari program reformasi birokrasi masih dalam tingkat Provinsi dan Kabupaten Kota. Tetapi ketika program reformasi birokrasi telah berjalan dengan baik di tiga tingkatan tersebut bukan tidak mungkin mulai merambah ke tingkat Kecamatan. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi masyarakat dalam upaya menuju kegiatan reformasi birokrasi pelayanan publik di tingkat Kecamatan. Jadi apabila reformasi birokrasi sudah dilaksanakan di tingkat Kecamatan, maka Kecamatan Bulik khususnya telah siap dengan pelaksanaan kegiatan tersebut dan telah berbenah sebelumnya menurut penelitian yang telah dilakukan untuk memperbaiki bagian mana saja yang masih bermasalah. Sehingga pelaksanaan kegiatan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di kantor kecamatan bulik telah siap 100% agar mendapatkan hasil yang paling maksimal.

1. Kajian Teori

a. Persepsi

Kata persepsi seringkali di gunakan dalam kehidupan sehari-hari. Namun, apa makna sebenarnya dari persepsi itu sendiri ? menurut pengertian dari beberapa ahli,yang dapat di simpulkan secara sederhana yaitu setiap individu dalam kehidupan sehari-hari akan menerima stimulus atau rangsang berupa informasi, peristiwa,objek, dan lainnya yang berasal dari lingkungan sekitar. Stimulus atau rangsang tersebut akan di beri makna atau arti oleh individu, proses pemberian arti atau makna dinamakan persepsi. Untuk memberi gambaran yang lebih jelas berikut pengertian yang di kemukakan oleh beberapa ahli.

- a. Sarlito Wirawan Sarwono (1983:89), persepsi adalah kemampuan seseorang untuk mengorganisir suatu pengamatan,kemampuan tersebut antara

- lain : kemampuan untuk membedakan, kemampuan untuk mengelompokkan, dan kemampuan untuk memfokuskan. Oleh karena itu seseorang bisa saja memiliki persepsi yang berbeda walaupun objeknya sama.
- b. Leavit 1978 yang di ambil dari Faradina Triska (2007:8) persepsi memiliki pengertian dalam arti sempit dan arti luas. Dalam arti sempit, persepsi yaitu penglihatan : bagaimana seseorang melihat sesuatu dan dalam arti luas, persepsi yaitu : pandangan atau pengertian, bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu.
 - c. Sondang P.Siagian (1986) berpendapat bahwa persepsi merupakan suatu proses dimana seseorang mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan-kesan sensorisnya dalam usahanya memberikan suatu makna tertentu dalam lingkungannya.
 - d. Indrajaya (1986) dalam Prasilika, Tiara H (2007:10) berpendapat persepsi adalah proses dimana seseorang mengorganisasikan dalam pikirannya, memanfaatkan, mengalami, dan mengolah perbedaan atau segala sesuatu yang terjadi dalam lingkungannya.
 - e. Robins (1999:124), persepsi adalah suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka untuk memberikan makna terhadap lingkungannya.

reformasi). Kemudian Prasojo (2009:xv), mengatakan bahwa reformasi merujuk pada upaya yang dikehendaki (intended change), dalam suatu kerangka kerja yang jelas dan terarah, oleh karena itu persyaratan keberhasilan reformasi adalah eksistensi peta jalan (road map), menuju suatu kondisi, status dan tujuan yang ditetapkan sejak awal beserta indikator keberhasilannya.

- f. Thoha (1999:123-124, persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang di alami oleh setiap orang dalam memahami setiap informasi tentang lingkungannya baik melalui penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Sedangkan dalam Wikipedia Indonesia, disebutkan bahwa persepsi adalah proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus tersebut di dapatkan dari proses pengindraan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan antar gejala yang selanjutnya di proses ke otak.

a. Pengertian Reformasi

Saat ini pemerintah tengah fokus melakukan reformasi yang bertujuan untuk memperbaiki birokrasi yang selama ini dinilai buruk oleh masyarakat. Seperti halnya Sedarmayanti (2009:67), yang mengatakan bahwa reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, konferensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (Good Governance). Widjaja (2011:75), mengatakan bahwa reformasi adalah suatu usaha yang dimaksud agar praktik-praktik politik, pemerintah, ekonomi dan sosial budaya yang dianggap oleh masyarakat tidak sesuai dan tidak selaras dengan kepentingan masyarakat dan aspirasi masyarakat diubah atau ditata ulang agar menjadi lebih sesuai dan lebih 11 selaras (sosial

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa reformasi merupakan perubahan yang didalamnya terdapat upaya untuk menjadikan pemerintahan menjadi lebih baik sesuai dengan keinginan masyarakat. Dalam upaya penerapan reformasi pelayanan publik yang harus dilakukan oleh pemerintah menurut Sedarmayanti (2009:72), mengatakan bahwa reformasi birokrasi merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisien, dan akuntabilitas. Dimana reformasi birokrasi itu mencakup beberapa perubahan yaitu:

- a) Perubahan cara berfikir (pola pikir, pola sikap, dan pola tindak), perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus merubah pola berfikir yang terdahulu (buruk), birokrasi harus memiliki pola pikir yang sadar bahwa mereka sebagai pelayan masyarakat, mereka harus memiliki sikap dan pola tindak yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam artian tidak menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan.
- b) Perubahan penguasa menjadi pelayan, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus merubah sikap mereka, karena dapat kita ketahui bahwa selama ini birokrasi selalu menganggap bahwa mereka adalah penguasa karena memiliki jabatan yang tinggi dibanding masyarakat sehingga mereka membuat mereka beranggapan bahwa mereka adalah

b. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik adalah - Pendapat Boediono (2003 : 60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan

penguasa yang harus selalu dihormati. Oleh karenanya hal seperti itu harus dihilangkan dari birokrasi.

- c) Mendahulukan peranan dari wewenang, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mendahulukan peranannya yaitu sebagai pelayan masyarakat harus dapat melayani masyarakat dengan baik, dengan cara menyampingkan wewenang mereka sebagai pejabat atau pegawai pemerintah.
- d) Tidak berfikir hasil produksi tapi hasil akhir, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mengutamakan hasil akhir dari pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat seperti menciptakan kepuasan pada masyarakat.
- e) Perubahan manajemen kinerja, perubahan yang dimaksud yaitu merubah manajemen kinerja birokrasi agar dapat menjadi lebih efektif dibandingkan sebelumnya. Penjelasan diatas menunjukkan bahwa untuk mereformasi birokrasi ada beberapa hal yang dirubah dari birokrasi itu sendiri.

Setelah melihat berbagai penjelasan tentang reformasi birokrasi diatas, pada hakekatnya Reformasi Birokrasi merupakan bagian dari Reformasi Administrasi, dapat dikatakan dalam hubungannya tindakan atau langkah-langkah yang dilakukan dalam reformasi administrasi salah satu tujuannya yaitu untuk mereformasi pelayanan publiknya.

keberhasilan. Dalam pendapat Gie (1993 : 105) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Berdasarkan definisi pelayanan di atas dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat

berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan. Menurut Kurniawan (dalam Sinambela : 2006 : 5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan (Boediono, 2003 : 61).

Dari defenisi di atas dapatlah dipahami bahwa pelayanan publik

2. Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya Pelayanan oleh aparat pemerintah dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya, karena berbarengan dengan semakin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.

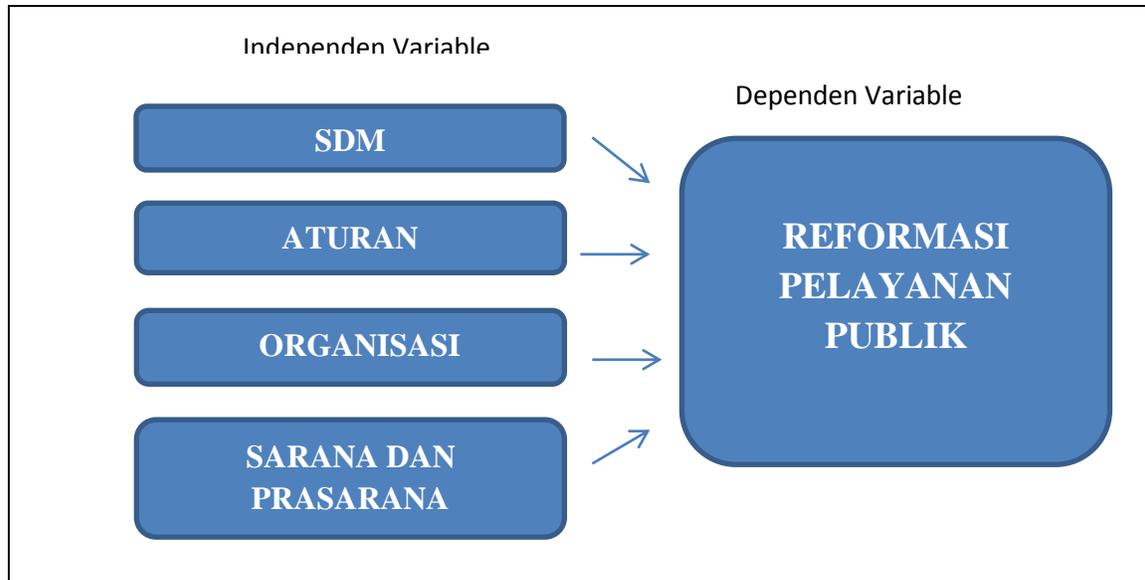
merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi. Dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat. Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan sekurang- kurangnya mengandung tiga unsur pokok, yaitu :

1. Terdapatnya pelayanan yang merata dan sama Yaitu dalam pelaksanaan tidak ada diskriminasi yang diberikan oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan dan menganakemaskan keluarga, pangkat, suku, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari para pemberi pelayanan tersebut.
3. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan Dalam hal ini berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan.

Sasaran pelayanan publik sebenarnya adalah kepuasan, yang di dalamnya terdiri dari atas dua komponen besar yaitu layanan dan produk.

Tabel

Variabel Pengaruh Penerapan Reformasi Pelayanan Publik



Reformasi pelayanan publik dari pemikiran menurut Sedarmayanti (2009:72), mengatakan bahwa reformasi birokrasi merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisien, dan akuntabilitas. Dimana reformasi biokrasi itu mencakup beberapa perubahan yaitu:

- a. Perubahan penguasa menjadi pelayan
- b. Mendahulukan peranan dari wewenang
- c. Tidak berfikir hasil produksi tapi hasil akhir
- d. Perubahan manajemen kinerja
- e. Perubahan cara berfikir (pola pikir, pola sikap, dan pola tindak)

B. METODOLOGI

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Metode penelitian kuantitatif adalah pendekatan-pendekatan terhadap kajian empiris untuk mengumpulkan, menganalisa, dan menampilkan data dalam bentuk numerik (Robert Donmoyer dalam Given,2008 : 229). dalam hal ini, kasus yang diangkat yaitu tentang tingkat penerapan reformasi dalam pelayanan publik di kecamatan bulik pada tahun 2016 dalam mewujudkan tatanan *Good Governance* melalui pelayanan publik Sedangkan analisis di lakukan melalui pendekatan penelitian Deskriptip, yang

bertujuan untuk mendeskripsikan, mencatat, menganalisa, dan menginterpretasikan kondisi yang terjadi saat penulis melakukan penelitian. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur kualitas sejauh mana pencapaian daerah-daerah tertinggal dalam upaya penerapan inovasi-inovasi pelayanan publik untuk daerah dengan banyak keterbatasan.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan di Kecamatan Bulik , Kabupaten Lamandau, Kalimantan Tengah. Penelitian di lakukan di salah satu kecamatan dari delapan kecamatan yang ada di Kabupaten

Lamandau. Kecamatan Bulik merupakan Kecamatan yang berada pada ibu kota Kabupaten lamandau. Dengan pertimbangan bahwa penelitian tentang penerapan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik belum pernah di lakukan penelitian pada kecamatan ini.

3. Jenis Data

Dalam penulisan penelitian ini penulis menggunakan jenis teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Data Primer : data primer di dapat melalui kuisisioner dan wawancara dengan subyek penelitian. Yang menjadi pokok utama dalam penelitian primer ini adalah Data

responden, Tanggapan Responden, Persepsi Responden terkait penerapan reformasi birokrasi pelayanan publik di kecamatan bulik.

b. Data Sekunder : adalah data yang mengutip dari sumber data yang lain sehingga tidak bersifat autentik, karena sudah di peroleh dari tangan ke-dua, ketiga, dan seterusnya. Data sekunder di dapat melalui studi dokumen\dokumentasi. Dari data sekunder ini peneliti mengemukakan tentang deskripsi wilayah kecamatan bulik, profil SKPD kantor kecamatan bulik, jumlah pelayanan yang dilakukan selama tahun 2017, dan dokumentasi dokumen-dokumen terkait.

Tabel

Unit Analisis Data

No	Unit Analisis Data	Sampel Penelitian
1	Aparatur Kantor Kecamatan Bulik	Camat Bulik mengatakan pelayanan yang telah kami berikan sudah memuaskan masyarakat sesuai dengan tata cara pelayanan publik yang baik dan benar, ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan yang pernah di sampaikan oleh masyarakat maupun para aparatur lainnya.
2	Pengguna Layanan	Pengguna layanan Kantor Kecamatan Bulik

1. Ukuran Sampel Kuantitatif

Riset kuantitatif bertujuan generalisasi, karena itu sampel yang baik ialah yang memenuhi unsur representative. Selain itu, besarnya sampel harus memadai (Suharto,2002:58). Mengenai ukuran sampel, tidak ada ukuran pasti dari banyak periset. Ada yang menganggap pecahan sampling 10% atau 20% dari total populasi sudah dianggap memadai. (Subiakto,

1995:173) menjelaskan bahwa mengenai besarnya sampel tidak ada ketentuan pasti, yang penting dalam hal ini sudah bisa representative. Namun bila populasinya cukup banyak, agar mempermudah, dapat pula dengan 50%, 25%, atau minimal 10% dari seluruh populasi. Sampel besar dan kecil mempunyai keuntungan dan kekurangan masing-masing. Sampel besar mengakibatkan biaya, waktu, dan tenaga namun daya generalisasinya lebih besar. Sebaliknya, semakin kecil sempel, lebih

hemat waktu, tenaga dan biaya namun tingkat generalisasinya lebih kecil. Secara umum, teknik sampling digunakan karena :

- 1) Anggota populasi terlalu besar. Sulit atau bahkan tidak mungkin mengumpulkan seluruh anggota populasi, mengingat terbatasnya biaya, waktu, dan tenaga.
- 2) Proses pengumpulan datanya lebih mudah, lebih cepat, dan analisis data relative lebih cepat dan teliti karena datanya tidak banyak. Akibatnya kualitas data yang dihasilkan melalui teknik sampel sering lebih baik dan tepat.
- 3) Proses riset lebih cepat dan dapat menghemat waktu. Keuntungannya dapat memenuhi kebutuhan akan informasi yang berkaitan dengan topic riset secara cepat dan actual.
- 4) Riset sampling sangat efektif dan efisien dalam kasus-kasus pengujian standar mutu produk, atau meriset kerusakan produk.

2. Proporsional Random Sampling

Dalam melakukan penelitian tidak seluruh karakteristik populasi staf homogen, tetapi heterogen, yaitu karakteristik populasi yang dimiliki bervariasi. Jika populasi terdiri dari beberapa sub populasi akan diwakili dalam penyelidikan, maka pada prinsipnya dapat dihitung dengan mengambil sampel dari tiap-tiap sub populasi dengan memperhitungkan besar kecilnya sub populasi tersebut. Sedangkan menurut Sugiyono (2003:74-78). “Sampling adalah teknik pengambilan sampel “. Teknik pengambilan sampel menurut Sugiyono yaitu : Random Sampling Adalah teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk menjadi anggota sampel. Jumlah sampel yang di ambil sesuai dengan pernyataan Gay dan Diehl dalam buku Anwar Sanusi minimal sampel yang di ambil yaitu 10

Table
Kriteria hasil skor indeks

No	Kriteria	Indeks
1	Sangat Setuju (Sangat Baik)	4,21 – 5,00
2	Setuju (Baik)	3,41 – 4,20
3	Ragu-Ragu (Cukup)	2,61 – 3,40
4	Tidak Setuju (Kurang)	1,81 – 2,60
5	Sangat Tidak Setuju (Buruk)	1,00 – 1,80

PEMBAHASAN

Pada penelitian ini karakteristik responden di bedakan dari beberapa golongan sesuai dengan tingkat pendidikan, usia, pekerjaan agar proses pengumpulan dan penyajian data dapat dengan mudah untuk di pahami. Adapun penelitian ini menggunakan sampel

sebanyak 223 sampel responden yang diambil secara random dari total keseluruhan penduduk yang ada di Kecamatan Bulik sebanyak 26.776 jiwa yang menggunakan layanan di Kantor Kecamatan Bulik, Kabupaten Lamandau, Kalimantan Tengah. Dan perlu di ketahui lebih lanjut bahwa sampel sebanyak 223 responden ini adalah pengguna jasa layanan

bukan penyedia jasa layanan di kantor

Kecamatan Bulik.

Tabel
Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	TNI	13	6 %
2	Polri	21	9 %
3	Swasta	97	43 %
4	PNS	73	33 %
5	Pelajar / Mahasiswa	19	9 %
		223	100 %

Dari hasil responden yang menggunakan layanan di Kantor Kecamatan Bulik dengan jumlah 223 responden yang di dapat, sebanyak 178 (79,8%) Laki-laki dan 45 (20,2%) Perempuan yang pengguna layanan publik yang ada di kantor Kecamatan Bulik. Dengan pembagian tingkat usia mulai dari tingkat usia 20 Tahun – 30 Tahun sebanyak 33 responden (15%),

usia 31 Tahun – 40 Tahun sebanyak 127 responden (57%), Usia 41 Tahun – 50 Tahun sebanyak 47 responden (21%), dan terakhir usia 51 Tahun – 60 Tahun sebanyak 16 responden (7%). Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas masyarakat pengguna layanan di kantor Kecamatan Bulik yaitu masyarakat dengan usia 31 Tahun – 40 Tahun sebanyak 127 responden (57%).

Tabel
Responden Menurut Tingkat Usia

No	Tingkat Usia	Jumlah	Presentase
1	20 – 30	33	15 %
2	31 – 40	127	57 %
3	41 – 50	47	21 %
4	51 – 60	16	7 %
		223	100 %

Dari hasil diagram dan tabel yang telah di jelaskan diatas, masyarakat pengguna jasa layanan publik di kantor Kecamatan Bulik, ditemukan yang berpendidikan terakhir sekolah dasar (SD) sebanyak 2 responden (1%), Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) sebanyak 14 responden (6%), Sekolah Lanjutan

Tingkat Atas (SLTA) sebanyak 64 responden (29%), Diploma Tiga (D3) sebanyak 29 responden (13%), Strata Satu (S1) sebanyak 108 responden (48%), dan Strata Dua (S2) sebanyak 6 responden (3%). Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas masyarakat pengguna jasa layanan di Kantor Kecamatan Bulik yaitu dengan pendidikan terakhir Strata Satu (S1).

Tabel
Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase %
1	SD	2	1%
2	SLTP	14	6%
3	SLTA	64	29%
4	D1-D2-D3	29	13%
5	S1	108	48%
6	S2 – Keatas	6	3%
		223	100%

INDIKATOR REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK

Dalam penerapan reformasi pelayanan publik yang akan di lakukan oleh penyelenggara layanan ada beberapa indicator yang harus di laksanakan agar terciptanya sistem pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan dari pengguna layanan. Indikatornya yaitu : Perubahan Penguasa Menjadi Pelayan, Mendahulukan Peranan Dari Wewenang, Tidak Berfikir Hasil Produksi Tetapi Hasil Akhir, Perubahan Management Kinerja, dan Perubahan Cara Berfikir (Pola Fikir, Pola Sikap, Pola Tindak).

1. Perubahan Penguasa Menjadi Pelayan

Perubahan penguasa menjadi pelayan adalah sebuah metode perubahan perspektif tentang melayani pengguna

layanan. Tidak selalu harus bawahan yang mengerjakan tugas yang telah di berikan tetapi pimpinan juga ikut ambil bagian mengawasi kinerja aparaturnya. Iktut berinteraksi dengan pengguna layanan juga menjadi point penting dalam pola ini. sehingga pengguna layanan dapat secara langsung menyampaikan tentang keluhan dan sarannya. Indicator perubahan penguasa menjadi pelayan memiliki dua point yaitu :

- a. Menerima pengguna layanan dengan baik
- b. Memandang semua pengguna layanan sama drajatnya

Dari kedua point indicator perubahan penguasa menjadi pelayan diatas, peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel
Skala Indeks Perubahan Penguasa Menjadi Pelayan

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	2	193	18	10	0	3,84
2	76	124	13	8	2	4,18
TOTAL						4,01
Indeks Perubahan Penguasa Menjadi Pelayan						BAIK

Sumber : Pengolahan Data Primer

2. Mendahulukan Peranan Dari Wewenang

Perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mendahulukan peranannya sebagai pelayan masyarakat dan harus dapat melayani masyarakat dengan baik, dengan cara menyampingkan wewenang mereka sebagai pejabat atau pegawai pemerintah. Dalam indicator mendahulukan peranan dari wewenang initerdapat dua point yang harus di terapkan

agar terciptanya sistem pelayanan publik yang baik yaitu :

1. Turun tangan langsung apabila ada masyarakat yang membutuhkan
2. Tidak mengesampingkan keperluan masyarakat

Dari kedua point indicator perubahan penguasa menjai pelayan diatas, peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel
Skala Indeks Mendahulukan Peranan Dari Wewenang

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	32	161	27	3	0	3,99
2	113	82	27	1	0	4,37
TOTAL						4,18
Indeks Mendahulukan Peranan Dari Wewenang						BAIK

3. Tidak berfikir hasil produksi tapi hasil akhir

Dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat perubahan yang harus di lakukan yaitu birokrasi harus selalu mengutamakan hasil akhir dari pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat seperti menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Dalam indicator tidak berfikir hasil produksi tetapi hasil akhir ini terdapat dua point yang harus di terapkan agar terciptanya sistem pelayanan publik yang baik yaitu :

1. Mengutamakan kepuasan pengguna layanan
2. Tidak memperhitungkan jumlah biaya yang dapat di terima

Dari kedua point indicator Tidak Berfikir Hasil Produksi Tapi Hasil Akhir diatas, peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel V.10
Skala Indeks Tidak Befikir Hasil Produksi Tapi Hasil Akhir

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	28	122	49	24	0	3,69
2	83	136	1	3	0	4,46
TOTAL						4,07
Indeks Tidak Berfikir Hasil Produksi Tapi Hasil Akhir						BAIK

Sumber : Pengolahan Data Primer

4. Perubahan Management Kinerja

Perubahan yang di maksud yaitu merubah management kinerja birokrasi agar menjadi lebih efektif dibandingkan sebelumnya. Penjelasan diatas menunjukkan bahwa untuk mereformasi birokrasi ada beberapa hal yang harus di ubah dari birokrasi itu sendiri. Dalam indicator Perubahan Management Kinerja ini terdapat dua point yang harus di terapkan agar terciptanya sistem pelayanan publik yang baik yaitu :

1. Membuat Inovasi Dalam Pelayanan
2. Mengetahui kondisi keterampilan skill aparatur sesuai dengan bidangnya masing-masing

Dari kedua point indicator Perubahan Management Kinerja diatas, peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel V.13
Skala Indeks Perubahan Management Kinerja

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	23	95	87	11	7	3,52
2	46	108	52	5	12	3,76
TOTAL						3,64
Indeks Perubahan Management Kinerja						BAIK

Sumber : Pengolahan Data Primer

5. Perubahan Cara Berpikir (Pola Pikir, Pola Sikap, dan Pola Tindak)

Perubahan yang di maksud yaitu birokrasi harus merubah pola berpikir yang terdahulu (buruk). Birokrasi harus memiliki pola pikir yang sadar bahwa mereka sebagai pelayan masyarakat, mereka harus memiliki sikap dan pola tindak yang baiksesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam artian tidak menyimpang dari peraturan yang telah di tetapkan. . Dalam indicator Perubahan Cara Berfikir ini terdapat tiga point yang harus di terapkan

agar terciptanya sistem pelayanan publik yang baik yaitu :

1. Berfikir untuk perubahan akan hasil akhir pelayanan
2. Kepuasan masyarakat harus menjadi prioritas utama
3. Tidak mempersulit keperluan masyarakat

Dari ketiga point indicator Perubahan Cara Berpikir diatas, peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel V.16
Skala Indeks Perubahan Cara Berpikir

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	4	45	123	37	14	2,95
2	18	35	137	24	9	3,13
3	33	158	87	6	0	3,99
TOTAL						3,36
Indeks Perubahan Cara Berfikir						CUKUP

Sumber : Pengolahan Data Primer

Tabel V.20
Kesimpulan Hasil Indikator

No	Indikator	Indeks	Kriteria
1	Perubahan Penguasa Menjadi Pelayan	4,01	Baik
2	Mendahulukan Peranan Dari Wewenang	4,18	Baik
3	Tidak Berfikir Hasil Produksi Tapi Hasil Akhir	4,07	Baik
4	Perubahan Management Kinerja	3,64	Baik
5	Perubahan Cara Berfikir	3,36	Cukup
6	Rata – Rata	3,85	Baik

Sumber : Pengolahan Data Primer

Dari penjelasan tabel diatas dapat di jelaskan bahwa indicator perubahan penguasa menjadi pelayanan mendapatkan nilai indeks 4,01 dengan kriteria baik,

indicator mendahulukan peranan dari wewenang mendapatkan nilai indeks 4,18 dengan kriteria baik, indicator tidak berfikir hasil produksi tapi hasil akhir mendapatkan

nilai 4,07 dengan kriteria baik, indicator perubahan management kinerja mendapatkan nilai indeks 3,64 dengan kriteria baik, dan untuk indicator perubahan cara berfikir mendapatkan nilai indeks 3,36 dengan kriteria cukup / kurang. Sedangkan nilai indeks rata-rata dari kelima kriteria penerapan indicator kinerja reformasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik mendapatkan nilai indeks sebesar 3,85 dan masuk dalam kriteria Baik.

Dalam penerapan kriteria reformasi pelayanan publik peranan Camat menjadi sangat sentral dikarenakan perubahan dari *bottom up* masih susah untuk dilakukan.

MATRIKS PENGUKURAN PENGARUH PENERAPAN REFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Selain penerapan indicator reformasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh pegawai Kantor Kecamatan Bulik dengan point Perubahan Penguasa Menjadi Pelayan, Mendahulukan Peranan Dari Wewenang, Tidak Berfikir Hasil Produksi Tetapi Hasil Akhir, Perubahan Management Kinerja, dan Perubahan Cara Berfikir (Pola Fikir, Pola Sikap, Pola Tindak). Hal lainnya yang tidak kalah penting yang harus diterapkan oleh penyedia layanan adalah SDM Aparatur, Aturan, Organisasi, dan Sarana Prasarana. Ini adalah hal yang tidak bisa dipisahkan dalam upaya memberikan pelayanan yang prima untuk masyarakat Kecamatan Bulik, Kabupaten Lamandau.

1. SDM (Sumber Daya Manusia) Aparatur Kecamatan Bulik.

Perubahan yang sering dilakukan yaitu dengan model *top down*. Ini dikarenakan kebijakan yang dilakukan oleh atasan menentukan kinerja dari para aparturnya. Banyak tantangan yang harus dihadapi agar semakin baiknya kinerja pelayanan publik yang ada di kantor Kecamatan Bulik. Baik dari penyedia layanan itu sendiri maupun dari cara mengatasi permasalahan yang dari pengguna layanan. Jadi dalam kriteria penerapan indicator kinerja reformasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik dapat disimpulkan bahwa sudah berjalan dengan baik dalam pelaksanaannya.

Secara umum SDM yaitu sumber daya manusia aparatur pegawai Kantor Kecamatan Bulik yang menjadi pelayanan masyarakat yang harus dituntut memiliki skill yang kompeten dalam menghadapi berbagai macam keperluan masyarakat. Selain itu sumber daya aparatur yang baik adalah modal utama terlaksananya pelayanan yang baik karena secara tidak langsung sudah mengetahui dan paham akan tugasnya masing-masing. Dalam Indikator Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Kecamatan Bulik terdapat lima point dalam pelaksanaan nya yaitu :

- 1) Tingkah Laku Yang Sopan
- 2) Cara Penyampaian Informasi Yang Baik
- 3) Tidak Berbelit-Belit Dalam Penyampaian Informasi
- 4) Paham Tugas Sesuai Fungsinya

Dari keempat point indicator SDM Aparatur Kecamatan Bulik , peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel V.21
Skala Indeks SDM Aparatur Kecamatan Bulik

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	73	128	18	3	1	4,45
2	42	177	4	0	0	4,17
3	5	112	96	9	1	3,23
4	37	168	12	4	2	4,05
TOTAL						3,98
Indeks Perubahan Cara Berfikir						BAIK

Sumber : Pengolahan Data Primer

Hasil penelitian yang telah di jelaskan diatas untuk indicator Pertama yaitu SDM Aparatur Kantor Kecamatan Bulik, Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Camat Kecamatan Bulik :

“agar proses pelayanan semakin hari semakin baik, banyak yang harus di lakukan baik dari saya sendiri maupun jajaran aparatur lainnya. Para pegawai dituntut memahami keseluruhan tugas yang di berikan. Meskipun masih ada beberapa yang bingung, tetapi sebagian besar tugasnya harus sudah di kuasai dengan baik. Apalagi untuk pegawai yang sudah lama menjalankan tugas di kantor Kecamatan Bulik ini.”

Setelah mendapat kesimpulan dari data diatas tentang findikator SDM Aparatur, yang mempengaruhi dalam pelaksanaan reformasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik peneliti juga melakukan wawancara terhadap pegawai kantor Kecamatan Bulik tentang prilaku pengguna layanan dalam upaya pelaksanaan reformasi pelayanan publik. Penerapan Reformasi Pelayanan publik memang banyak indicator yang menitik beratkan perubahan terhadap penyedia jasa layanan. Tetapi harus di ketahui lebih lanjut bahwa

antara penyedia layanan dan pengguna layanan merupakan suatu siklus lingkaran yang di harapkan kedua kelompok ini sama sama menerapkan point-point yang baik ketika melakukan (penyedia dan pengguna) pelayanan publik. Mengapa demikian, setiap fasilitas milik pemerintahan memang di tujukan untuk melayani kepentingan masyarakat, tetapi masyarakat yang dilayani juga harus menaati peraturan yang berlaku di tiap-tiap instansi pemerintah yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Jadi, secara tidak langsung ketika pengguna layanan menaati peraturan yang ada di kantor Kecamatan Bulik dengan baik, maka penyedia layanan harusnya memperlakukan pengguna layanan dengan baik juga. Dalam penelitian penerapan reformasi dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik, peneliti hanya menggunakan metode wawancara dalam penelitian khusus pengguna layanan. Ini di karenakan jumlah pegawai kantor Kecamatan Bulik yang di wawancara terlalu sedikit, sehingga tidak mungkin untuk melakukan kegiatan kuisioner. Wawancara dilakukan untuk mengerahui sejauh mana permasalahan yang sering di dapati oleh penyedia layanan dalam menghadapi keperluan masyarakat yang memiliki beragam latar blakang dan kepentingan. Hasil wawancara peneliti

dengan penyedia layanan dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel V.39
Indikator SDM

No	Parameter	Tanggapan	Kesimpulan
1	Tingkah Laku Yang Sopan	<i>“masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus keperluannya kebanyakan berperilaku baik, tetapi memang tidak semuanya. Ada sebagian yang tiba tiba datang langsung ingin dilayani tanpa mau mengante.”</i>	Baik
2	Cara penyampaian Keluhan Yang Baik	<i>“karena merasa tidak puas dengan pelayanan yang di berikan, mereka menyampaikan keluhan dengan marah-marah, ada yang ketika berbicara sambil berdiri, ada yang membentak-bentak,tapi ini hanya sedikit sekali, kebanyakan sudah menyampaikan keluhan dengan cara yang baik.”</i>	Baik
3	Tidak Berbelit-Belit Dalam Menyampaikan Keluhan	<i>“Kebanyakan masih kurang paham dengan alur pelayanan sehingga ketika menyampaikan keperluan dan keluhan banyak yang berputar-putar. Sehingga kami sebagai pegawai menjadi bingung dengan apa yang di inginkan oleh masyarakat. Tetapi seperti kata saya diatas, hanya sedikit sekali yang masih berbelit-belit.”</i>	Baik

Sumber : Pengolahan Data Primer

Dalam hasil wawancara dengan para pegawai di kantor Kecamatan Bulik, dalam indicator SDM masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Bulik untuk mengurus berbagai macam keperluan, kebanyakan sudah menunjukkan SDM yang baik. Ini di

dasari dengan tingkah laku yang baik, menyampaikan keluhan dengan sopan, dan tidak berbelit-belit dalam menyampaikan keperluannya. Jadi dapat di simpulkan untuk indicator SDM oleh pengguna layanan sudah Baik. Sehingga membuat proses

interaksi penyedia dan pengguna layanan berjalan dengan baik.

Jadi dapat disimpulkan reformasi pelayanan publik dengan indicator SDM baik dari penyedia dan pengguna layanan sudah di lakukan di kantor Kecamatan Bulik dengan predikat Baik. Proses belajar yang

terus menerus di lakukan oleh para pegawai baik dari pelatihan formal maupun bertanya kepada pegawai lainnya terus di lakukan agar tugas-tugas yang di berikan dapat di kerjakan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan.

2. Aturan

Aturan yang di maksud dalam indicator ini yaitu sistem kerja yang dilaksanakan di dalam lingkup kerja kantor kecamatan bulik apakah sudah sesuai dengan beban kerja yang di berikan. Ini berarti aturan yang harus di laksanakan oleh pegawai tidak memberatkan salah satu pihak tetapi menjadi penengah agar proses pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik dan sesuai dengan fungsinya. Dalam

Indikator Aturan, terdapat tiga point dalam pelaksanaannya yaitu :

- 1) Tidak Berlebihan Dalam Memberikan Aturan
- 2) Tidak Memberikan Beban Kerja Yang Berlebihan
- 3) Pendapatan Aparatur

Dari ketiga point indicator Aturan, peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

**Tabel
Skala Indeks Aturan**

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	42	157	16	3	5	4,02
2	18	174	29	2	0	3,93
3	93	106	18	6	0	4,28
TOTAL						4,08
Indeks Aturan						BAIK

Sumber : Pengolahan Data Primer

Dari hasil penelitian yang telah di jelaskan diatas untuk indicator Kedua yaitu Aturan Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Camat Kecamatan Bulik :
“aturan yang ada di kantor kecamatan bulik baik dalam pelaksanaan SOP maupun tanggung jawab kerja lainnya, kebanyakan sudah dari pemimpin sebelum saya. Dari

aturan kerja yang kami laksanakan sampai saat ini aparatur kantor Kecamatan Bulik tidak ada yang memperlmasalahkan. Aturan yang ada memang menjadi patokan dalam melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi ada beberapa aturan yang dalam penerapannya memperhitungkan kondisi saat itu.”

Setelah mengetahui nilai indeks dalam indikator Aturan, berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan penyedia

layanan untuk mengetahui sejauh mana pengguna layanan ikut berpartisipasi dalam upaya penerapan reformasi pelayanan public dengan indikator aturan.

Tabel V.40
Indikator Aturan

No	Parameter	Tanggapan	Kesimpulan
1	Tidak Melakukan Intervensi Kepada Penyadia Layanan	<i>“kalo ada yang pengguna layanan yang merasa mempunyai keluarga di pemerintahan inginnya harus dilayani yang paling pertama tanpa mengantre dan inginnya cepat selesai. Padahal semua layanan memiliki alurnya masing-masing.”</i>	Cukup
2	Tidak Memberikan Beban Kerja Yang Berlebihan	<i>“Selama ini masyarakat yang datang hanya hanya mengurus keperuannya sendiri. Tidak ada yang datang untuk mewakili anggota keluarga yang lain sehingga dapat di proses dengan baik dan cepat”</i>	Sangat Baik
3	Produk Layanan Tidak Digunakan Untuk Melawan Hukum	<i>“dulu pernah ada permasalahan dengan surat tanah. Yang ternyata itu adalah tanah sengketa. Tetapi kami tidak diberitahu secara jujur. Dan surat yang kami terbitkan menjadi masalah di kemudian hari. Tetapi sekarang sudah tidak ada permasalahan lagi”</i>	Baik
4	Paham Akan Aturan Yang Berlaku	<i>“Maaf, mungkin untuk masyarakat yang datang dari desa dengan latar belakang pendidikan yang kurang, mereka kurang paham dengan alur dan aturan yang ada dalam</i>	Baik

		<i>proses pelayanan. Tetapi hanya sedikit yang seperti itu. Kebanyakan lainnya sudah paham dengan alur dan aturan yang ada dalam menginginkan layanan.”</i>	
5	Dalam Memberi Tugas Harus Kepada Pegawai Yang Sesuai	<i>“Karena kami menggunakan proses antrre dengan terlebih dahulu ditanya kebutuhannya maka masyarakat langsung di arahkan kepada petugas yang bersangkutan langsung.”</i>	Sangat Baik
6	Seluruh Aturan Yang Ada Harus Dipatuhi	<i>“Tidak ada permasalahan dalam menaati perturan, baik pengguna dan penyedia layanana sudah menaati peraturan dan alur yang ada.”</i>	Sangat Baik

Sumber : Pengolahan Data Primer

Dalam hasil wawancara dengan para pegawai di kantor Kecamatan Bulik, dalam indicator Aturan, sebagian besar pengguna jasa layanan di kantor Kecamatan Bulik sudah mengikuti aturan yang ada dengan baik sehingga tidak ada yang melakukan intervensi kepada pegawai, tidak memberikan beban kerja yang berlebihan, dan tidak ada lagi permasalahan produk yang di keluarkan oleh kantor Kecamatan Bulik digunakan untuk melawan hukum. Jadi dapat di simpulkan untuk indicator Aturan oleh pengguna layanan sudah Baik. Sehingga membuat proses interaksi penyedia dan pengguna layanan berjalan

3. Organisasi

Organisasi tidak kalah penting nya dalam upaya memperbaiki sistem pelayanan yang ada. Organisasi merupakan kelompok pegawai yang melakukan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat di kantor Kecamatan Bulik. Organisasi dapat

dengan baik dan proses reformasi pelayanan dapat di lakukan dengan baik.

Jadi dapat disimpulkan reformasi pelayanan publik dengan indicator Aturan sudah di lakukan di kantor Kecamatan Bulik. Aturan menjadi acuan utama dalam melaksanakan berbagai kegiatan di dalam lingkup Kantor Kecamatan Bulik. Pembuatan aturan tidak bisa di lakukan hanya mepertimbangkan salah satu pihak saja. Pembuatan aturan yang baik harus meperhitungkan kemudahan antara pengguna dan penyelenggara layanan itu sendiri. Indikator Aturan mendapatkan predikat Baik.

membentuk karakter pegawai menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dalam Indikator Organisasi, terdapat tiga point dalam pelaksanaannya yaitu :

- 1) Organisasi Berjalan Dengan Baik

- 2) Dalam Memberikan Tugas Harus Kepada Pegawai Yang Sesuai
- 3) Memberikan Pelatihan Berkala Kepada Aparatur Garar Skil Dalam Melaksanakan Tugas Dapat Berjalan Dengan Baik.

Dari ketiga point indicator Organisasi, peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel V.30
Skala Indeks Organisasi

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	71	139	4	3	6	4,43
2	125	76	14	6	2	4,42
3	81	133	1	8	0	4,29
TOTAL						4,38
Indeks Organisasi						SANGAT BAIK

Sumber : Pengolahan Data Primer

Dari hasil penelitian yang telah di jelaskan diatas untuk indicator Ketiga yaitu Organisasi Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Camat Kecamatan Bulik :

“para jajaran pegawai di kantor Kecamatan Bulik menurut saya sangat kompak. Mereka tidak segan untuk bertanya mapun minta tolong dalam melaksanakan tugas. Contohnya ketika ada dokumen yang membutuhkan tanda tangan dari saya, pegawai lainnya yang kebetulan tidak ada tugas mau untuk melihat ke dalam ruangan saya untuk memastikan saya ada di tempat atau tidak. Menurut saya itu adalah bukti bahwa dalam lingkup kantor ini para aparatur kompak dan mau bahu membahu dalam melaksanakan tugas.”

4. Sarana Dan Prasarana

Yang terakhir dalam upaya reformasi pelayanan publik menjadi lebih baik yaitu sarana dan prasarana. Kenapa ini menjadi

Jadi dapat disimpulkan reformasi pelayanan publik dengan indicator Organisasi sudah di lakukan di kantor Kecamatan Bulik. Organisasi merupakan hal yang sangat penting bagi terlaksanakan kegiatan pelayanan publik. Tidak kalah pentingnya dengan aturan, organisasi menjadi satu pengikat tanpa di sadari antar aparatur. Kegiatan organisasi menjadikan penataan bagian bagaian yang ada di kantor Kecamatan Bulik menjadi lebih mudah dalam melaksanakan tugas. Indikator Organisasi mendapatkan predikat Sangat Baik.

elemen penting yang harus di perhatikan setiap instansi pemerintahan. Karna ini menjadi fasilitas yang wajib hukumnya dalam pelayanan. Bentuk sarana dan prasarana

yang paling penting yaitu : kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan peralatan kantor, kenyamanan ruangan, kursi yang empuk, televisi, fasilitas internet, pendingin ruangan dan lain sebagainya. Dalam Indikator Sarana Dan Prasarana, terdapat tiga point dalam pelaksanaannya yaitu

- 1) Kelengkapan Peralatan Kantor
- 2) Ketersediaan Ruang Yang Baik

3) Kenyamanan Ruang Tunggu dan Ruang Pelayanan

Dari keempat point indicator Sarana dan Prasarana, peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel V.34
Skala Indeks Sarana dan Prasarana

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	25	179	11	5	4	3,40
2	162	58	3	0	0	4,71
3	120	73	18	10	2	4,34
TOTAL						4,15
Indeks Perubahan Cara Berfikir						BAIK

Sumber : Pengolahan Data Primer

Dari hasil penelitian yang telah di jelaskan diatas untuk indicator Keempat yaitu Sarana dan Prasarana Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Camat Kecamatan Bulik :

“beberapa waktu yang lalu kantor kecamatan bulik baru selesai di renovasi, ini membuat nyaman dalam rungan baik suasana kerja maupun suasana ruangan tunggu menjadi semakin baik. Yang dulunya hanya menggunakan bangunan dari kayu, sekarang sudah diganti menggunakan

bangunan dari beton. Ditambah fasilitas lainnya menjadi lebih nyaman saat di kantor. ”

Setelah mengetahui nilai indeks dalam indicator Sarana dan Prasarana , berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan penyedia layanan untuk mengetahui sejauh mana pengguna layanan ikut berpartisipasi dalam upaya penerapan reformasi pelayanan public dengan indicator Sarana dan Prasarana :

Tabel V.42

Indikator Sarana dan Prasarana

No	Parameter	Tanggapan	Kesimpulan
1	Tidak Merusak Sarana dan Prasarana Yang Ada	<i>“tidak pernah ada masyarakat yang merusak fasilitas yang ada di kantor ini, mereka merasa nyaman dengan fasilitas yang ada. Karna dulu</i>	Sangat Baik

		<i>sebelum direnovasi kantor kecamatan ini banyak fasilitas yang kurang.”</i>	
2	Melihat Informasi Yang Ada Terlebih Dahulu Sebelum Bertanya	<i>“ada papan informasi yang tersedia untuk menunjukkan persyaratan pelayanan tertentu, tetapi banyak juga masyarakat yang datang langsung ingin di layani tetapi dengan persyaratan yang masih belum lengkap.kami tidak bisa memproses itu, sehingga kami jelaskan kembali persyaratan yang harus ada dan di bawa ketika menginginkan suatu pelayanan tertentu. Tetapi ini dipahami karna situs web kami masih belum tersedia.”</i>	Cukup
3	Tidak Melakukan Tindakan Melawan Hukum Diruangan Pelayanan	<i>“tidak ada permasalahan dengan masalah ini,</i>	Sangat Baik

Sumber : Pengolahan Data Primer

Dalam hasil wawancara dengan para pegawai di kantor Kecamatan Bulik, dalam indicator Sarana dan Prasarana, seluruh pengguna jasa layanan di kantor Kecamatan Bulik sudah mengikuti aturan yang ada dengan baik. Indikator Sarana dan Prasarana dengan parameter tidak merusak sarana dan prasarana yang ada, melihat papan informasi terlebih dahulu sebelum bertanya, dan tidak melakukan tindakan melawan hukum di ruangan pelayanan telah di terapkan dengan baik oleh pengguna jasa layanan di kantor Kecamatan Bulik. Jadi dapat di simpulkan untuk indicator Sarana dan Prasarana oleh pengguna layanan sudah Baik. Sehingga membuat proses interaksi penyedia dan pengguna layanan berjalan dengan baik dan proses reformasi pelayanan dapat di lakukan dengan baik.

Jadi dapat disimpulkan reformasi pelayanan publik dengan indicator Sarana dan Prasarana sudah di lakukan di kantor Kecamatan Bulik. Rungan yang nyaman

menjadikan suasana hati dan fikiran menjadi tenang. Meskipun banyak masyarakat yang ada tetapi tidak membuat fikiran menjadi stress, dampak lainnya menjadikan interaksi antara pengguna layanan dan penyedia layanan menjadi semakin baik. Sarana dan Prasarana mendapatkan predikat Baik.

Keseluruhan indicator dalam variable ini menjadi role model agar terciptanya reformasi pelayanan publik yang baik. Dimana yang perlu di perbaiki yaitu dari SDM aparturnya terlebih dahulu, kemudia baru dimulai dengan perubahan cara berfikir semua aparturnya. Untuk mendukung itu semua, organisasi dan sarana prasarana menjadi tambahan yang penting. Organisasi yang baik ditunjang sarana prasarana yang baik juga membuat etos kerja dari pegawai semakin meningkat. Sebagai contoh : baiknya organisasi di dalam kantor Kecamatan Bulik membuat seluruh jajaran menjadi betah di kantor meskipun mendapat tekanan yang banyak

dalam pekerjaan. Ditambah dalam melaksanakan tugasnya kelengkapan alat kantor, ruangan yang nyaman menjadikan mood para pegawai lebih baik. Jadi dapat disimpulkan dalam pengukuran pengaruh penerapan reformasi pelayanan publik yang di lakukan oleh penyedia layanan sudah berjalan dengan baik dengan mendapatkan nilai rata – rata 4,15 dengan kriteria Baik.

Dari keseluruhan indicator dalam penerapan reformasi pelayanan publik yang di lakukan oleh pemerintah kantor Kecamatan Bulik baik dari indicator reformasi pelayanan publik, factor-factor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan reformasi pelayanan publik baik dari penyedia layanan dan pengguna layanan

dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya penerapan reformasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik pada tahun 2017 sudah berjalan dengan baik. Berikut adalah tabel kesimpulan hasil penelitian tentang selurug variabel indicator dalam reformasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik, dan factor-factor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan reformasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik.

Di bawah ini adalah tabel hasil kesimpulan variable penerapan reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang telah di simpulkan.

Tabel
Penerapan Indikator Kinerja Reformasi Pelayanan Publik

No	Indikator	Indeks	Kriteria
1	Perubahan Penguasa Menjadi Pelayan	4,01	Baik
2	Mendahulukan Peranan Dari Wewenang	4,18	Baik
3	Tidak Berfikir Hasil Akhir Tapi Hasil Produksi	4,07	Baik
4	Perubahan Management Kinerja	3,64	Baik
5	Perubahan Cara Berfikir	3,36	Cukup / Kurang
6	Rata – Rata	3,85	Baik

Sumber : Pengolahan Data Primer

Tabel
Pengaruh Penerapan Reformasi Pelayanan Publik (Oleh Penyedia)

No	Indikator	Nilai Interval	Kriteria
1	SDM Aparatur	3,98	Baik
2	Aturan	4,08	Baik
3	Organisasi	4,38	Sangat Baik
4	Sarana dan Prasarana	4,15	Baik
5	Rata – Rata	4,15	Baik

Sumber : Pengolahan Data Primer

Table
Pengaruh Penerapan Reformasi Pelayanan Publik (Oleh Pengguna)

No	Indikator	Kesimpulan wawancara	Kesimpulan Kriteria
1	SDM	SDM pengguna layanan dapat dikatakan baik dikarenakan tiga variabel wawancara sudah dilakukan dengan baik oleh pengguna layanan diantaranya Bertinghahlaku yang sopan, menyampaikan keluhan terhadap pelayanan dengan baik, dan menyampaikan keperluan tidak berbelit-belit.	Baik
2	Aturan	Indicator Aturan yang dilakukan oleh pengguna layanan sudah dilakukan dengan baik. Ini dibuktikan dengan hasil wawancara berupa tidak melakukan intervensi terhadap aparatur kantor Kecamatan Bulik, mengurus keperluan dirinya sendiri atau tidak mewakili anggota keluarga yang banyak, produk layanan yang di hasilkan tidak disalah gunakan, Paham aturan yang berlaku, dalam memberikan tugas harus kepada yang sesuai, dan seluruh aturan yang berlaku harus di patuhi tidak mendapatkan masalah.	Baik
3	Sarana dan Prasarana	Indicator sarana dan prasarana seluruh pengguna layanan ikut menjaga fasilitas yang ada dengan tidak merusak fasilitas yang disediakan, melihat informasi yang ada terkait alur pelayanan yang telah di jelaskan dalam papan informasi, tidak melakukan tindakan melawan hukum	Sangat Baik

		dalam ruangan pelayanan	
4	Hasil	Pengguna layanan di kantor Kecamatan Bulik telah ikut berpartisipasi dalam upaya pelaksanaan reformasi pelayanan publik	Baik

Sumber : Pengolahan Data Primer

4. KESIMPULAN

Penerapan indicator kinerja reformasi 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 diatas 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 pengaruh penerapan reformasi pelayanan publik yang dilakukan oleh peneliti dengan metode wawancara dan kuisioner, 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 empat indicator

utama yaitu SDM, Aturan, Organisasi, Sarana dan Prasarana.

Penjelasan dengan indikator pertama yaitu SDM mendapatkan Skor indeks 3,98 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 yaitu indikator sarana dan prasarana mendapatkan skor indeks 4,15 masuk kedalam kategori baik. Dari penerapan factor-factor yang mempengaruhi dalam reformasi pelayanan publik yang dilakukan oleh penyedia layanan, keempat indikator acuan yang harus dilaksanakan dalam upaya reformasi pelayanan publik sudah berjalan dengan baik tanpa adanya kendala yang berarti. Bahkan untuk indikator organisasi mendapatkan predikat sangat baik dalam pelaksanaannya. Sedangkan untuk indikator terendah yaitu SDM dengan variable tidak berbelit-belit dalam menyampaikan informasi. Permasalahan yang terjadi yaitu menurut responden ada beberapa aparatur yang dalam menjelaskan informasi terkait pelayanan sedikit lebih cepat dalam berbicara sehingga pengguna layanan kurang memahami apa yang dijelaskan. Tetapi sebagian besar petugas pelayanan sudah melaksanakan variable ini dengan baik.

Pengguna layanan adalah masyarakat yang harus difasilitasi setiap kebutuhannya ketika menggunakan pelayanan publik tanpa harus melihat siapakah masyarakat tersebut. Tetapi perlu diketahui lebih lanjut, permasalahan yang ada tidak selalu dikarenakan penyedia layanan. Fasilitas layanan yang baik dan lengkap tetapi tidak dipergunakan dengan baik oleh pengguna layanan mengakibatkan pelaksanaan pelayanan publik yang prima menjadi terganggu. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai kantor Kecamatan

Bulik tentang pengguna layanan, yang paling baik yaitu tentang sarana dan prasarana. Pengguna layanan tidak ada yang merusak sarana dan prasarana yang ada. Tidak sedikit pengguna layanan yang berkomentar bahwa kantor Kecamatan Bulik sudah nyaman sekarang dengan berbagai fasilitasnya. Berbeda jauh dengan kondisi yang dulu sebelum direnovasi besar-besaran. Untuk indikator yang masih bermasalah yaitu tentang SDM Pengguna. Dimana ada sedikit pengguna yang masih kurang paham dengan aturan dan syarat-syarat yang berlaku ketika menginginkan suatu produk layanan dari kantor Kecamatan Bulik. Dari hasil kusioner dan wawancara yang dilakukan terhadap factor-factor yang mempengaruhi pelaksanaan reformasi pelayanan publik, Dengan skor indeks rata-rata 4,15 dan masuk kategori baik, dalam matriks pengukuran kinerja dalam reformasi pelayanan publik yang dilakukan oleh penyedia layanan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaannya telah berjalan dengan baik di kantor Kecamatan Bulik.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi masyarakat dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik, Kabupaten Lamandau, Kalimantan Tengah telah berjalan dengan baik.

Saran

Penerapan reformasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik telah terlaksana dengan baik, akan tetapi masih ada indikator 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 diwujudkan tidak hanya menjadi sebuah angan belaka.

Dari hasil penelitian ini peneliti berharap agar hasil penelitian yang telah dilakukan 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

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.

Internet

- Batubara, Alwi Hasyim di akses dari <http://repository.usu.ac.id/>

- [bitstream/ 123456789/15167/adk-jan2006-pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15167/adk-jan2006-pdf) , [Jurnal Analisis Administrasi dan Kebijakan Volume 3, Nomor 1, Januari-April 2006](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15167/adk-jan2006-pdf) 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](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15167/adk-jan2006-pdf) 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%20Goverment.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%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.

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.

Peraturan Perundang-Undangan

Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 7 Tahun 1999 Tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP).

Keputusan Mentri 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.