**REFORMASI BIROKRASI DAN PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI KELURAHAN SEMPAJA SELATAN**

**KECAMATAN SAMARINDA UTARA**

**Ade Sunarto Losa. [[1]](#footnote-1)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untukmengetahui : (1) Untuk mengetahui upaya-upaya dalam mereformasi Birokrasi padaKelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara,(2) pengaruh reformasi birokrasi kinerja pelayanan Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara - Samarinda. Sampel yang diambil pada penelitian ini sebesar 40 orang. Sedangkan analisisnya menggunakan statistic regresi sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Upaya-upaya mereformasi Birokrasi pada Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara (1) Dalam melaksanakan Tugas, Pokok dan Fungsinya Walikota Samarinda No.25 tahun 2014 Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara berpedoman pada Peraturan Walikota Samarinda No.25 tahun 2014 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Kelurahan Kota Samarinda,(2) Dalam Pelayanannya seperti KTP, KSK, Syarat-syarat pernikahan, dan lain-lain, sebelum adanya Reformasi Birokrasi harus menunggu satu minggu bahkan satu bulan, tetapi setelah Reformasi Birokrasi bias satu hari paling lama satu minggu,(3) Dalam kedisiplinan pegawai sebelum adanya Reformasi Birokrasi sering datang terlambat, tetapi setelah Reformasi Birokrasi datang tepat waktu sesuai dengan jam dating dan pulang kantor,(4) Semua program yang ada pada Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara - Kota Samarindadilaksanakan sesuai tujuan dan sasaran:Hal-haltersebutdiatas merupakan pelaksanaan perubahan posisidan peran (revitalisasi), artinya bahwa dengan revitalisasi tersebut pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara professional dengan demikian hasil kerja mereka akan menjadi baik dan terpercaya,(5) SDM yang dimilikipun cukup baik terbukti 50% lebih pegawai lulusan S1 dan S2,begitu juga dalam Kepangkatan dan golongan 63% terdiri dari golongan III, artinya bahwa dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya mereka dapat melakukannya sesuai dengan bekal pengetahuan, pengalaman dan kemampuan mereka, dengan demikian akan tercipta pegawai yang berkualitas.

Ada pengaruh yang signifikan antara reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan Kelurahan. Artinya bahwa reformasi birokrasi dapat dijadikan sebagai dasar untuk memprediksi terhadap kinerja pelayanan Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara, Kontribusi yang diberikan oleh variabel reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan sebesar 33,20%,sedangkan sisanya66,80%merupakan variabel-variabelyang tidak terprediksi dalampenelitianini.

Keyword : Reformasi Birokrasi, Kinerja Pelayanan

**I. PENDAHULUAN**

Demokratisasi yang sedang berlangsung di Indonesia memberikan pelajaran yang berharga bagi birokrasi disatu pihak, dan warga Negara di pihak lain. Wajah dan sosok birokrasi sudah sepantasnya mengalami perubahan dari birokrasi otoriter kearah birokrasi yang lebih demokratis, responsif, transparan, dan non partisipan. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan public mencakup berbagai program pembangunan dan kebijaksanaan pemerintah. Akan tetapi dalam kenyataan pelaksanannya, birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan tersebut,seringkali mendapatkan kesan berbeda dari pandangan masyarakat.

Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk penyelenggaraan pelayanan publik) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayananan aparatur pemerintahan. Akibatnya,birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan publik). Birokrasi tidak dapat lagi menempatkan diri sebagai sosok institusi yang angkuh dan tak tersentuh oleh kritik dari pihak luar birokrasi. Tuntutan masyarakat mengenai perlunya dilakukanny aperbaikan kualitas pelayanan publik telah menjadiwacana publik sampai dengan saat ini. Disamping itu, semakin isu demokratisas. Berhubungan dengan birokrasi .Dalam konteks yang demikian, birokrasi publik perlu merevitalisasi diri agar mampu meningkatkan kinerja pegawai.

Kinerja berhubungan dengan hasil kerja dan peran yang telah dilaksanakan oleh pengelola organisasi. Kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Setiap harapan mengenai bagaimana seseorang harus berperilaku dalam melaksanakan tugas, berarti menunjukkan suatu peran dalam organisasi. Suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku (*actors*) dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Kinerja pelayanan mempunyai peran yang strategis di dalam organisasi baik organisasi public maupun organisasi privat. Apalagi dengan kondisi yang senantiasa berubah cepat dari waktu ke waktu, serta tuntutan perubahan global dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan tak terhindarkan. Organisasi publik sebagai alat dalam menyelenggarakan aktivitas organisasi dan pelayanan kepada para pengguna jasa dituntut lebih meningkatkan kinerjanya, serta memahami keinginan pelanggan. Kiranya harapan ini sulit terwujudkan, manakala pegawai negeri sipil tidak memiliki kemampuan dalam melaksanakan aktivitas kerja.

**II. PERMASALAHAN**

“Bagaimana upaya mereformasi Birokarasi pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara?

**III. METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan dapat digolongkan pada jenis penelitian survai. Namun, ditinjau dari sisi tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini, menurut Singarimbun dan Effendi (2001: 125), dapat digolongkan dalam tipe penelitian *explanatory* (penjelasan), sebab, melalui penelitian ini, temuan yang diperoleh akan dijadikan sebagai dasar untuk menjelaskan pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti, melalui pengujian hipotesis.

Dalam penelitian ini, menggunakan model analisis persamaan regresi liniar berganda. Sifat dari hubungan antara variabel tergantung kinerja pelayanan (Y) dengan variabel bebas reformasi birokrasi(X), hal ini dapat dilihat pada koefisien regresi bila positif berarti perubahan X searah dengan perubahan Y, namun apabila negatif maka antara X dan Y berubah secara berlawanan. Menurut Santoso & Tjiptono (2002:203) rumusnya sebagai berikut :

Y = a+ ßX Dimana :

Y = Variabel bebas (Kinerja Pelayanan)

a = Konstanta

ß = Koefisien Regresi Reformasi birokrasi (X)

**IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1. Profil Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara**

Kelurahan Sempaja Selatan merupakan salah satu kelurahan yang terdapat di Kecamatan Samarinda Utara. Secara geografis Kecamatan Samarinda Utara Berbatasan langsung dengan Kabupaten Kutai Kartanegara di bagian Utara, Timur dan bagian Barat. Secara keseluruhan luas wilayah Kelurahan Sempaja Selatan hanya 5,77 Persen dari total luas wilayah Kecamatan Samarinda Utara.

Dalam diskripsi data ini akan menguraikan gambaran umum sejarah singkat visi, misi dan tugas pokok dan fungsi di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara - Kota Samarinda sebagai berikut:

**4.1.1. Keadaan Geografis**

Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara - Kota Samarinda adalah salah satu kelurahan di wilayah kecamatan Samarinda Utara dengan luas keseluruhan sebesar 13,24 Km2. Suhu rata-rata harian (0 C) 29o C derajat celcius, Kelurahan Sempaja Selatan memiliki Curah Hujan 1936 mm/th.

a. Orbita (dalam Km):

1. Jarak dari Pusat Pemerintahan Kecamatan 7 Km

2. Jarak dari Pusat Pemerintahan Desa 3,5 Km

3. Jarak dari Pusat Pemerintahan Propinsi 5,7 Km

4. Jarak dari Ibu Kota Negara - Km

1. Batas Wilayah

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Arah | Batas Wilayah |
| 1 | Sebelah Utara | Kelurahan Sempaja Barat/Kelurahan Sempaja Timur |
| 2 | Sebelah Timur | Kelurahan Temindung |
| 3 | Sebelah Selatan | Kelurahan Gunung Kelua |
| 4 | Sebelah Barat | Kelurahan Gunung Kelua |

**4.1.2. Pertanahan**

**1. Status Tanah:**

1. Sertifikat Hak Milik, Bidang 1.030 Buah 127 Ha
2. Sertifikat Hak Guna Usaha : 30 buah
3. Sertifikat Hak Guna Bangunan 250 Buah
4. Sertigfikat Hak Pakai : 115 Buah
5. Tanah Kas Desa : Tanah Desa Lainnya : 5 Ha

2. Peruntukan

1. Jalan Aspal : 10,6 Km 17,6 Ha
2. Sawah dan Ladang : - Ha
3. Bangunan Umum : 5 Ha
4. Empang : - Ha
5. Pemukiman : 3.139 Ha
6. Jalur Hijau : 15 Ha
7. Pekuburan : - Ha
8. Lain Lain : - Ha

3. Penggunaan

1. Pertokoan : 5 Ha
2. Perkantoran : 5 Ha
3. Tanah Wakaf : 2,5 Ha
4. Pekarangan : 7,5 Ha

**5.2. Saran**

a. Bagi Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara - Kota Samarinda

Upaya yang harus dilakukan Institusi Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara - Kota Samarinda dalam rangka peningkatkan kinerja pelayanan, perlu peningkatan kompetensi sumber daya manusia, sedangkan dalam meningkatkan sumber dayha manusia perlu melaksanakan pengembangan SDM dengan melalui pelatihan dan pendidikani pegawai sesuai dengan bidang pekerjaannya.

91

b. Bagi Pegawai

Perlu memperbaiki diri, khususnya memperbaiki pola pikir, memperbaiki sikap dan tingkalu dalam melaksanakan aktivitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Dengan memperbaiki atau mengadakan perubahan pada aspek sumber daya manusia diharapkan alkan mampu meningkatkan kinerja pelayanan.

1. Bagi Peneliti

Hasil Penelitian hendaklah dapat dipergunakan sebagai bahan untuk penelitian berikutnya dengan mempertimbangkan keterbatasan- keterbatasan dalam penelitian ini.

**BIBLIOGRAFI**

Albrow, Martin, 2005, *Birokrasi* (terj.), Yogyakarta: Tiara Wacana, Yogyakarta. Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. PT Rineka Cipta, Jakarta Ashari, Edy Topo, 2010, Reformasi Birokrasi Badan Kepegawaian Negara:

Rencana Dan Strategi Implementasi, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen*

*PNS VOL. 4, No.1, Juni 2010*

Beetham, D. 1990. *Birokrasi.* Jakarta: Bumi Aksara

Benveniste, G. 1991. *Birokrasi.* Jakarta. Rajawali

Bertens, K (2001), *Etika. Seri Filsafat Atmajaya*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka

Utama.

Blau, M.P. dan Meyer, M.W. 2000. *Birokrasi dalam Masyarakat Modern.* Jakarta.

Prestasi Pustakaraya.

Blau, Peter M, 2000, *Bureaucracy in Modern Society* (terj), Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Dwiyanto, Agus. dkk., 2001. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, *Laporan Penelitian, Kerjasama Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada dan Ford Foundation*., Yogyakarta

, 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia ,Pusat Studi*

*Kependudukan dan Kebija*kan, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada

, 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Cet. III, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta,

Erwan Agus Purwanto, 2009*. Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian tentang pelaksanaan pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia*. Gava Media, JIAN-UGM, MAP-UGM, Yogyakarta

Hadi, Sutrisno.2001. *Metodologi Research*. Fakultas Psikologi Universitas Gajah

Mada, Yogyakarta.

Hasibuan S.P Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi

Aksara, Jakarta.

Mahmudi. 2005*. Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: Akademi

Manajemen Perusahaan YKPN.

Mahsun, Mohamad.2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja.* PT. Refika Aditama.

Bandung.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publ* . Alfabeta, Bandung.

Prasojo, Eko, Nugroho, Asad, Hardjapamekas, Nursahid, Fajar, 2006, *Mengurai benang Kusut Birokrasi*, Piramedia, Jakarta.

Prasojo, Eko dan Kurniawan, 2008, Reformasi dan Good Governance: Kasus *Best Practices* dari sejumlah Daerah di Indonesia, *Jurnal Antropologi Indonesia, Internasional Simposium*, Banjarmasin, 22-25 Juli 2008.

Siagian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerj.* PT. Rineka

Cipta. Jakarta.

Siagian, Sondang P. 2002. *Teori Pengembangan Organisasi*. Bumi Aksara.

Jakarta.

Siegel, Sidney. 1988. *Statistik Non Paramentrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*.

PT.Gramnedia, Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta.

Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 2000. *Metode Penelitian Survei.*

Yogyakarta: LP3ES.

Sugiyono.2003. *Metode Penelitian Administratif*. CV. Alfabeta. Bandung. Suprapto. 2002. *Standarisasi Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Menuju Era*

*Global*. Pusat Penelitian dan Pengenbangan BKN. Jakarta.

Thoha, M. 2002. *Birokrasi dan Politik di Indonesia.* Rajawali Pers, Jakarta.

, 2004, *Birokrasi Politik di Indonesia*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Tjokrowinoto, dkk, 2001. *Birokrasi dalam Polemik*, Pustaka Pelajar, Unismuh, Malang

, 2004, *Birokrasi Dalam Polemik* , Pusataka Pelajar, Malang.

1. Alumni Fisipol Untag 1945 Samarinda [↑](#footnote-ref-1)