

Jamiah. (2022). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Air Putih Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Prediksi Vol. 21(3)*. 253-262

## Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Air Putih Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda

**Jamiah\***

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email: [jjmiah2607@gmail.com](mailto:jjmiah2607@gmail.com)

---

### INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

19 September 2022

Received in revised form:

29 September 2022

Accepted:

21 Oktober 2022

---

### Keyword:

Bureaucratic Reform;

Service Performance.

### Kata Kunci:

Reformasi Birokrasi;

Kinerja Pelayanan.

### ABSTRACT

*This study aims to determine To find out efforts in reforming the Bureaucracy at the White Water Village Office of Samarinda Ulu District, Samarinda City, the influence of bureaucratic reform of service performance in the White Water Village office of Samarinda Ulu District, Samarinda City. The sample taken in this study was 40 people. While the analysis uses simple regression statistics. The results of this study show that Efforts to reform the bureaucracy at the White Water Village Office, Samarinda Ulu District, Samarinda City: In carrying out its duties, principals and functions Mayor of Samarinda no.18 of 2007 at the Office of The White Water Subdistrict of Samarinda Ulu District, Samarinda City which is guided by Samarinda Mayor Regulation No.18 of 2007 concerning the Elaboration of Duties and Functions of the Samarinda Subdistrict Office ulu Samarinda City. There is a significant influence between bureaucratic reform on the performance of Kelurahan services. This means that bureaucratic reform can be used as a basis for predicting service performance at the Samarinda Ulu Sub-district Water Village Office, Samarinda City, The contribution made by the bureaucratic reform variable to service performance is 33.20%, while the remaining 66.80% is unpredictable variables in this study.*

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa keluhan masyarakat mengenai tidak efektivnya pelayanan yang Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya- upaya dalam mereformasi Birokrasi pada Kantor Kelurahan Air Putih Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda, pengaruh reformasi birokrasi kinerja pelayanan pada kantor Kelurahan Air Putih Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Sampel yang diambil pada penelitian ini sebesar 40 orang. Sedangkan analisisnya menggunakan statistik regresi sederhana. Hasil penelian ini menunjukkan bahwa upaya- upaya mereformasi Birokrasi pada Kantor Kelurahan Air Putih Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dalam melaksanakan tugas pokok dan Fungsinya Walikota Samarinda no.18 tahun 2007 pada Kantor Kelurahan Air Putih Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda yang berpedoman pada Peraturan Walikota Samarinda No.18 tahun 2007 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Kantor Kecamatan Samarinda ulu Kota Samarinda. Ada pengaruh yang signifikan antara reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan Kelurahan. Artinya bahwa reformasi birokrasi dapat dijadikan sebagai dasar untuk memprediksi terhadap kinerja pelayanan pada Kantor Kelurahan Air Putih Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda, Kontribusi yang diberikan oleh variabel reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan sebesar 33,20%, sedangkan sisanya 66,80% merupakan variabel-variabel yang tidak terprediksi dalam penelitian ini.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

---

\* Corresponding author: [jjmiah2607@gmail.com](mailto:jjmiah2607@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Proses demokratisasi yang sedang berlangsung di Indonesia memberikan pelajaran yang berharga bagi birokrasi di satu pihak, dan warga negara di pihak lain. Wajah dan sosok birokrasi sudah sepantasnya mengalami perubahan dari birokrasi otoriter ke arah birokrasi yang lebih demokratis, responsif, transparan, dan non partisipan. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program pembangunan dan kebijaksanaan pemerintah. Akan tetapi dalam kenyataan pelaksanaannya, 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 pelayanan 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 dilakukannya perbaikan kualitas pelayanan publik telah menjadi wacana publik sampai dengan saat ini. Disamping itu, semakin isu demokratisasi memperkuat posisi masyarakat untuk menuntut hak-hak mereka ketika 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 publik 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 Aparatur Sipil Negara tidak memiliki kemampuan dalam melaksanakan aktivitas kerja.

McGill, Cushway (dalam Ruky, 2003) menyatakan bahwa kinerja pelayanan harus dinilai atas dasar tujuan organisasi secara keseluruhan yang mungkin telah dipecah menjadi beberapa target terpisah yang secara bersama akan memberikan kontribusi bagi tujuan keseluruhan organisasi. Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Donnelly, Gibson and Ivancevich, 1994). Pada dasarnya kinerja pelayanan merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja pelayanan tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh.

Kinerja pelayanan merupakan hasil kerja pegawai dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam periode waktu tertentu. Keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi bersangkutan, Oleh karena itu, setiap unit kerja dalam suatu organisasi harus dinilai kinerjanya, agar kinerja pegawai yang terdapat dalam unit-unit dalam suatu organisasi tersebut dapat dinilai secara obyektif. Pada prinsipnya kinerja unit-unit organisasi baik secara individual maupun kelompok orang yang berada di dalamnya merupakan pencerminan dari kinerja sumber daya manusia bersangkutan. Dengan demikian, kinerja pelayanan adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan performance sebagai kata benda dimana salah satu entrinya adalah hasil dari sesuatu pekerjaan, pengertian performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik pemerintah kelurahan memang bukanlah suatu hal yang mudah untuk diwujudkan, hal ini dapat diketahui dari beberapa bukti empirik seperti adanya keluhan masyarakat yang terkait dengan kualitas pelayanan, dan mekanisme pelayanan yang panjang. Pada penelitian ini kinerja pelayanan dipengaruhi oleh reformasi birokrasi yang ada di institusi Kelurahan Air Putih Kecamatan Samarinda Ulu. Misi reformasi birokrasi adalah membangun, menata ulang, menyempurnakan, membina, dan menertibkan birokrasi pemerintahan, agar mampu dan komunikatif dalam menjalankan peranan dan fungsinya.

Target dan sasaran reformasi birokrasi ada 5 hal. Pertama, terbentuknya, birokrasi yang bersih, yaitu birokrasi yang anti KKN dan berkurangnya perilaku koruptif pegawai negeri. Kedua, birokrasi yang efisien dan hemat dalam menggunakan sumber daya yang terbatas (man, money, material, methode, and time). Ketiga, birokrasi yang transparan, yakni birokrasi yang seluruh kebijakan dan aktivitasnya diketahui masyarakat dan masyarakat dapat mengaksesnya dengan mudah. Keempat, birokrasi yang melayani, yaitu birokrasi yang tidak minta dilayani, tetapi birokrasi yang melayani masyarakat. Kelima, birokrasi yang terdesentralisasi, yaitu kewenangan pengambilan keputusan terdesentralisasi kepada pimpinan unit kerja terdepan. Mewujudkan reformasi birokrasi di Indonesia adalah tuntutan politik dan sosial budaya. Ada empat bidang Pemberdayaan Aparatur Negara (PAN) yang mengalami proses reformasi birokrasi untuk mencapai lompatan peningkatan kualitas kinerja aparat pemerintahan yaitu pertama, penataan kelembagaan dan penyederhanaan ketatalaksanaan. Diadakan langkah penyesuaian "ukuran" secara tepat, antara kebutuhan organisasi dengan jumlah dan kualifikasi SDM yang semakin berdaya saing tinggi.

Reformasi birokrasi, pada tataran struktural, dilakukan melalui penataan kembali organisasi pemerintahan agar lebih tanggap terhadap tuntutan kepentingan masyarakat. Sementara reformasi birokrasi pada tataran kultural, dilakukan melalui pengembangan profesionalitas dan penguatan etos kerja aparaturnya pemerintahan. Selain itu dengan sangat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Reformasi di sini merupakan proses pembaharuan yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga tidak termasuk upaya dan/atau tindakan yang bersifat radikal dan revolusioner.

## METODE PENELITIAN

### Jenis 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), 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.

### Jenis Data

Guna mendukung penelitian maka jenis data yang digunakan sebagai berikut:

- a. Data kuantitatif: data yang berupa angka-angka yang diperoleh dari Kantor Kelurahan Air Putih Kecamatan Samarinda Ulu, seperti jumlah pegawai, jumlah penduduk dan lain-lain Informan Kunci Merupakan mereka yang paling mengetahui secara mendalam dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas/Kepala Bidang Pelayan Dinas Kependudukan Muhammadiyah rofiq, Nadia Listiani selaku staff, dan beberapa pegawai Eka Kurniawati, Putri Arya, dan Abdul Hafid selaku Front Office selaku pegawai Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.
- b. Data kualitatif: data yang diperoleh dari Kantor Kelurahan Air Putih Kecamatan Samarinda Ulu, yang tidak berbentuk angka, seperti gambaran umum instansi, hasil kuesioner, hasil wawancara dan data-data lain yang menunjang penelitian.

### Definisi Variabel

Menurut Singaribuan dan Effendi (1995:33) variabel adalah dimensi konsep yang mempunyai variasi nilai. Dari variabel – variabel yang ada, maka dapat dibuat definisi operasional yang merupakan suatu unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variable.

#### a. Variabel Reformasi Birokrasi

Observasi adalah penelitian yang melakukan pengamatan dan pencatatan langsung secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diselidiki.

#### b. Variabel Kinerja Pelayanan

Merupakan hasil yang dicapai oleh Kelurahan dalam melaksanakan aktivitas pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan.

### Definisi Operasional

#### a. Reformasi Birokrasi (X)

Reformasi Birokrasi adalah suatu perubahan yang dilakukan pemerintah, yang merupakan upaya sistematis, terpadu dan komprehensif untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Sedangkan indikator yang diukur menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 15 Tahun 2008, adalah:

1. Transformasi Nilai
2. Penataan Orang dan Tata Kerja
3. Pemantapan Sistem manajemen
4. Kompetensi SDM Aparat

## b. Kinerja Pelayanan (Y)

Kinerja pelayanan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yg dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan indikator yang diukur menurut Hasibuan (2002):

1. Kesetiaan
2. Prestasi Kerja
3. Kedisiplinan
4. Kerjasama
5. Kecakapan
6. Tanggung jawab

## Populasi dan Sampel

### **Populasi**

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga (Singarimbun dan Effendi, 2000). Berdasarkan pemahaman tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah RT, RW dan masyarakat di wilayah Kelurahan Air Putih Kecamatan Samarinda Ulu.

### **Sampel**

Sampel yang baik harus mengandung dua kriteria (Hadi, 1989) pertama cermat yaitu sampel yang diambil tidak akan liar, dimana sampel tersebut tidak akan memberikan reaksi yang terlalu berlebihan yang dapat mewakili populasi secara wajar. Kedua tepat yaitu sampel yang diambil dapat meneliti populasi dengan wajar dengan meneliti sampel yang tepat dan sesuai dengan mempertimbangkan tujuan penelitian.

Agar penelitian ini dapat menjadi gambaran bagi populasi, maka sampel yang diambil haruslah cukup representatif, yaitu dapat mewakili populasi dalam arti semua ciri-ciri atau karakteristik yang ada pada populasi dapat dicerminkan dari sampel yang diambil.

Metode pengambilan sampel menggunakan sampel acak distratifikasi yakni mengelompokkan beberapa unsur-unsur yang menjadi subyek penelitian (Singarimbun dan efendi, 2001). Sampel yang diambil pada peneltian ini sebesar 40 orang, yang rinciannya sebagai berikut:

- RT = 28 orang
- RW = 7 orang
- Masyarakat = 5 orang

## Metode Pengumpulan Data

Dalam hal ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

### a. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu kegiatan mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara melihat, mencatat dari sumber-sumber tertulis baik yang berupa laporan, buku notulen rapat, dan gambar kondisi fisik yang sebenarnya dengan menggunakan alat tulis. Menurut Arikunto (2002) menjelaskan bahwa: Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya, majalah, agenda dan lain sebagainya.

## b. Kuesioner

Pengujian ini dilakukan dengan cara mengolah data yang terkumpul dan dilakukan melalui tiga tahap, yaitu: Persiapan data yaitu untuk mengumpulkan data dan memeriksa kelengkapan lembar kuesioner yang diikuti dengan langkah pemeriksaan kebenaran lembar yang diikuti dengan langkah pemeriksaan kebenaran dengan cara pengisian. Melakukan tabulasi dari hasil kuesioner dan memberikan penilaian sesuai dengan yang telah ditentukan. Pengolahan data yaitu mengolah data-data yang telah didapatkan dari kuesioner.

## c. Penelitian Kepustakaan

Data yang diperoleh dengan cara membaca literatur-literatur bahan referensi, bahan kuliah dan hasil penelitian lainnya yang ada hubungannya dengan obyek yang diteliti. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan tambahan pengetahuan mengenai masalah yang sedang dibahas.

## d. Pengukuran Instrumen Penelitian

Menurut Singarimbun dan Effendi (2001) bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat untuk mengumpulkan data dengan menggunakan angket yang disebarkan pada responden untuk menggali informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian menggunakan skala Likert, yaitu metode alat untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pernyataan sikap dengan menggunakan respon subyek sebagai dasar penentuan nilai skala (Azwar, 2000). Untuk pemilihan jawaban atas variabel yang disediakan maka skala pengukuran atau pembobotan nilai angket menggunakan skala likert dengan kriteria sebagai berikut:

1. Skor 5 = sangat setuju
2. Skor 4 = setuju
3. Skor 3 = Cukup Setuju
4. Skor 2 = tidak setuju
5. Skor 1 = sangat tidak setuju

## Uji Validitas dan Reliabilitas

### Uji Validitas

Uji validitas data untuk menguji keakuratan pertanyaan yang digunakan dalam suatu instrumen dalam pengukuran variabel Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner sendiri (Imam Ghazali: 2006). Perhitungannya dilakukan dengan bantuan program Statistical Program for Social Science (SPSS) versi 11.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang digunakan untuk melihat apakah suatu alat ukur mempunyai keandalan ketika digunakan untuk mengukur pada lain waktu. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. Suatu konstruk variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Imam Ghazali 2005 :41-42). Perhitungannya dilakukan dengan bantuan program Statistical Program for Social Science (SPSS) versi 11. Rumus teknik Alpha adalah :

$$r_{al} = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum V_i^2}{\sum^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{al}$  = Koefisien korelasi keandalan Alpha

$V_i$  = Jumlah variansi bagian i

$V_{rt}$  = Variansi total

$n$  = Jumlah Responden

### **Teknik Analisa Data**

Teknik analisa data yang digunakan adalah analisa data kuantitatif dengan bantuan statistik, sedangkan hipotesis yang digunakan diuji dengan menggunakan tehknik analisa regresi linier sederhana, koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji t).

### **Regresi Linier Sederhana**

Dalam penelitian ini, menggunakan model analisis persamaan regresi linier 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 :

$Y = a + \beta X$  Dimana :

Y = Variabel bebas (Kinerja Pelayanan)

a = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi Reformasi birokrasi (X)

### **Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah perbandingan antara variasi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen secara bersama-sama dibandingkan dengan variasi total variabel dependen. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari Reformasi Birokrasi (X) terhadap kinerja pelayanan (Y), dilakukan perhitungan statistik dengan menggunakan Koefisien Determinasi (Ridwan,2004).

### **Uji t**

Uji t untuk mengetahui pengaruh Variabel Independen refdormasi birokrasi (X) terhadap Variabel Dependen kinerja pelayanan (Y). Menurut Santoso & Tjiptono (2002:225) dengan menggunakan rumus:

$$t = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan:

$S_{b_i}$ : Standar deviasi  $b_i$

Adapun menentukan hipotesis adalah sebagai berikut:

$H_1$ : Variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat bilamana probabilitas  $\leq 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak sehingga  $H_1$  dapat diterima.

$H_0$ : Variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat bilamana probabilitas  $\geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima sehingga  $H_1$  ditolak.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian terlihat ada pengaruh signifikan antara reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan pada Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Ini menunjukkan bahwa tinggi atau rendahnya kinerja pelayanan pada Kantor Kelurahan Air Putih Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda sangat dipengaruhi oleh reformasi birokrasi yang di Kelurahan tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dwiyanto,dkk, (2002) terlihat bahwa dari segi kinerja pelayanan, birokrasi yang ada cenderung tidak sepenuhnya mencurahkan waktu dan tenaga untuk menjalankan tugasnya. Hampir 40% birokrat yang menjadi responden dalam penelitian menyatakan bahwa mereka memiliki pekerjaan lain di luar pekerjaannya sebagai aparatur negara. Kondisi ini otomatis mengurangi konsentrasi mereka dalam bekerja.

Pengertian reformasi ini sesungguhnya mencakup dua hal yaitu reformasi dan transformasi. Menurut Istianto (2013:70), reformasi mempunyai arti filosofis bahwa segala persoalan kehidupan manusia dilihat dari sudut pandang manusianya sebagai akar persoalan, sedang transformasi dari sudut pandang bahwa suatu perubahan mampu sampai pada perombakan sistem dan struktur.

Reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan Berdasarkan perubahan paradigma seperti di atas, maka pengelolaan kewenangan di lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Reformasi di sini merupakan proses pembaharuan yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga tidak termasuk upaya dan/atau tindakan yang bersifat radikal dan revolusioner. Sesungguhnya kalangan birokrasi sendiri tidak menutup mata dan telinga terhadap ketidakpuasan masyarakat berkaitan dengan performance dan kinerja mereka, sehingga kemudian lahir kesadaran dari internal diri mereka untuk melakukan perubahan paradigma dari berorientasi penguasa menjadi pelayanan masyarakat. Akan tetapi perubahan yang dilakukan mereka ini, oleh masyarakat dirasa tidak cukup signifikan dan tidak cukup cepat.

Berkaitan dengan hal tersebut Widodo (2012) mengatakan bahwa reformasi birokrasi merupakan perubahan signifikan elemen-elemen birokrasi, antara lain kelembagaan, sumberdaya manusia aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas aparatur, pengawasan, dan pelayanan publik. Pada aspek kelembagaan perlu dibangun agar dicapai lembaga yang efektif dan efisien dalam melaksanakan aktivitas kerja. Pada aspek sumber daya manusia, mengembangkan profesional kerja dan kompeten merupakan salah satu faktor penentu birokrasi dalam mencapai tataran kinerja secara optimal. Karena itu sumber daya manusia dalam birokrasi juga perlu dibangun, dalam arti ditingkatkan kompetensinya. Pada aspek ketatalaksanaan juga perlu dibangun agar seluruh unsur lembaga dapat bekerja sesuai dengan mekanisme, prosedur, metode yang telah ditetapkan bidang pemerintahan perlu menyesuaikan terhadap hal tersebut. Di bidang pengelolaan kewenangan pemerintahan harus dilakukan repositioning bagaimana sebaiknya kewenangan pemerintah itu dikelola. Upaya melakukan repositioning ini sama halnya dengan melakukan dan menentukan strategi perubahan dan pembaharuan administrasi pemerintahan. Dengan melakukan perubahan-perubahan pada semua aspek diharapkan akan mampu meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Dari penjelasan tersebut di atas terlihat ada keterkaitan antara reformasi dengan kinerja pelayanan pada kantor Kelurahan Air Putih Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.

## KESIMPULAN

### Kesimpulan

1. Upaya-upaya reformasi birokrasi yang telah dilaksanakan pada kantor Kelurahan Air Putih Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda:
  - a. Telah melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berpendoman pada peraturan Wali Kota Samarinda No 18 tahun 2007;
  - b. Dalam hal pelayanan surat seperti: KTP, KSK dan syarat lain-lain hanya satu hari selesai;
  - c. Dalam kedisiplinan pegawai hadir tepat waktu (datang dan pulang sesuai dengan jam kerja);
  - d. Semua program yang ada pada kantor Kelurahan Air Putih Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dilaksanakan sesuai tujuan dan sasaran;
  - e. Hal-hal tersebut di atas merupakan pelaksanaan perubahan posisi dan peran (revitalisasi), artinya bahwa dengan revitalisasi tersebut pegawai pada kantor Kelurahan Air Putih Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara professional dengan demikian hasil kerja mereka akan menjadi baik dan terpercaya;
  - f. SDM yang dimilikipun cukup baik terbukti 50% lebih pegawai lulusan S<sub>1</sub>, 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.
2. Diperoleh hasil analisis yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan Kelurahan. Artinya bahwa reformasi birokrasi dapat dijadikan sebagai dasar untuk memprediksi terhadap kinerja pelayanan pada kantor Kelurahan Air Putih Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.
3. Kontribusi yang diberikan oleh variabel reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan sebesar 33,20%, sedangkan sisanya 66,80% merupakan variabel-variabel yang tidak terprediksi dalam penelitian ini.

### Saran

1. Bagi Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda Upaya yang harus dilakukan Institusi pada pada kantor Kelurahan Air Putih Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan, perlu peningkatan kompetensi daya manusia perlu melaksanakan pengembangan SDM dengan melalui pelatihan dan pendidikan pegawai sesuai dengan bidang pekerjaannya.
2. Bagi Pegawai perlu memperbaiki diri, khususnya memperbaiki pola pikir, memperbaiki sikap dan tingkah laku dalam melaksanakan aktivitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Dengan memperbaiki atau mengadakan perubahan pada aspek sumber daya manusia diharapkan akan mampu meningkatkan kinerja pelayanan.
3. Bagi Peneliti hasil Penelitian hendaklah dapat dipergunakan sebagai bahan untuk penelitian berikutnya dengan mempertimbangkan keterbatasan- keterbatasan dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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 Kebijakan, 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 Parametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. PT.Grammedia, 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.
- Suprpto. 2002. *Standarisasi Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Menuju Era Global*. Pusat Penelitian dan Pengembangan 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.