

PENGARUH REFORMASI BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO

**ANNISA AMIR
JOYCE JACINTA RARES
SALMIN DENGO**

Abstract: Current conditions indicate that the personnel of the apparatus is very far from what should be displayed by the personnel of the current apparatus which shows low professionalism, including KKN practices involving apparatus, inappropriate numbers, services for convoluted communities living in patron patterns, clients, less creative and innovative. According to the theory of Mustopadidjaja (2003), the aim of implementing bureaucratic reform is to improve bureaucratic performance to be more effective and efficient, the creation of bureaucracies that are professional, neutral, transparent, democratic, independent and have integrity and competence in carrying out their duties and responsibilities state servants, good and clean government, free from KKN and improve the quality of services to the community. While the quality of public service is the quality of service for bureaucrats to the community that is able to meet the desires or needs of the customer / community. Sinambela (2006: 6-8). For the sake of the realization of an ideal government, the bureaucracy must be a servant of the community. One of the important tasks of the bureaucracy is to provide excellent service for the community. Therefore good public service is one measure of the success of bureaucratic reform. In this study using quantitative research methods and data collection techniques using questionnaires / questionnaires for primary data collection distributed to all employees totaling 36 while the community amounted to 36 so the total sample is 74 people. The results of the study generally explain that there is an effect of bureaucratic reformation on the quality of public services in the Population and Civil Registration Office of the city of Manado, but the changes have not been significant.

Keyword: Bureaucratic reform, Quality of public services

PENDAHULUAN

Mengingat urgensi peran aparatur dalam menyelenggarakan peran dan fungsinya, perlu kiranya dicari dan dirumuskan suatu pendekatan strategis untuk membangun wajah baru aparatur profesional yang handal, tanggap, inovatif fleksibel dan tidak prosedural dalam memberikan pelayanan dan penyelenggaraan pembangunan. Sumber daya manusia atau pegawai merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen lain seperti model, teknologi dan uang, sebab manusia itu sendiri yang mengendalikan yang lain membicarakan sumber daya manusia tidak terlepas dari kegiatan-kegiatan atau proses manajemen lainnya seperti strategi perencanaan, pengembangan manajemen dan mengembangkan organisasi keterkaitan antara aspek manajemen itu sangat erat sekali sehingga sulit bagi kita untuk menghindari dari pembicaraan secara terpisah satu dengan yang lain.

Kondisi negatif ini diperparah dengan kualitas pendidikan mereka yang masih rendah ketidakseimbangan antara jumlah PNS dengan

jumlah penduduk yang dilayani penyebabnya pemerintah melakukan pembenahan. Salah satu cara untuk membenahi hal tersebut adalah meningkatkan kompetensi sumber daya manusia aparatur dan terus melakukan upaya melalui sebagai kebijakan dalam rangka peningkatan kompetensi PNS demi terwujudnya pelayanan publik yang lebih baik. Kondisi saat ini menunjukkan bahwa SDM aparatur yang ada sangat jauh daripada yang diharapkan potret SDM aparatur saat ini yang menunjukkan profesionalisme rendah, banyaknya praktek KKN yang melibatkan aparatur, tingkat gaji yang tidak memadai, pelayanan kepada masyarakat yang berbelit-belit hidup dalam pola patronklien, kurang kreatif dan inovatif. Banyak hal negative lainnya yang intinya menunjukkan bahwa aparatur di Indonesia masih lemah gambaran tersebut memberikan dorongan bagi kita untuk melakukan perubahan pada SDM aparatur Indonesia (kita sebut dengan istilah reformasi birokrasi).

Kemajuan serta penguasaan IPTEK oleh SDM Aparatur juga belum mampu diimbangi

sehingga pola kerja yang dipraktekkan masih bersifat konvensional atau ketinggalan jaman. Akibatnya optimalisasi kerja berupa efektifitas dan efisiensi pelaksanaan kerja belum dapat direalisasikan dengan tepat.

Selain permasalahan kinerja, tuntutan pembaharuan atas manajemen SDM Aparatur juga datang dari publik selaku penerima dan objek pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Petugas front office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) kurang ramah dan informatif hal ini disebabkan oleh tidak seimbangnya jumlah petugas dan antrean berkas yang harus dikerjakan.

Pelayanan yang lambat, seperti pembuatan dokumen yang membutuhkan waktu berminggu-minggu. Tidak adanya standar waktu pembuatan dokumen menjadi permasalahan yang harus diatasi. Hal yang menjadi perhatian masyarakat adalah sarana ruang tunggu yang sempit hal ini berdampak pada kenyamanan masyarakat saat mengurus dokumen kependudukan. Budaya pelayanan yang tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan kurangnya empati atau perhatian kepada masyarakat, ketidakmampuan petugas dalam menangani keluhan, juga pola pikir petugas pelayanan yang berorientasi pada “ada uang urusan lancar” yang masih sering terjadi dan menyebabkan masyarakat merasa resah.

Maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Manado belum bekerja secara optimal dan belum mampu mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang efektif dan efisien.

Konsep Reformasi Birokrasi

Pengertian Reformasi Birokrasi

Prasojo (2009:25) menyatakan 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.

Sama halnya dengan apa yang jelaskan oleh Sedarmayanti (2009:67) yang menyatakan bahwa reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, konferensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). kemudian Widjaja (2011:75) mengatakan bahwa reformasi adalah suatu usaha yang dimaksud agar praktik-praktik politik, pemerintah, ekonomi dan social budaya yang dianggap oleh masyarakat sesuai dan tidak selaras dengan kepentingan masyarakat dan aspirasi masyarakat diubah atau ditata ulang. Menurut Zauhar, Reformasi Birokrasi beraskan dari 2 suku kata, yaitu reformasi dan birokrasi. Reformasi berarti perubahan struktur administrasi untuk kearah yang lebih baik. Sedangkan birokrasi adalah suatu tipe organisasi yang biasanya dikaitkan dengan pemerintah yang menyelenggarakan pemerintah dan pelayanan publik dari pengertian di atas bahwa reformasi birokrasi adalah perubahan organisasi pemerintahan menuju kearah yang lebih baik. Selain itu, Sedarmayanti menjelaskan bahwa reformasi birokrasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu dan komperhensif, demi mewujudkan tata pemerintahan yang baik atau *good governance*. Jadi reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien dan menjaga hubungan baik antara pemerintah masyarakat.

Selain itu, Menurut Sedarmayanti (2009:72) reformasi birokrasi merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisien, dan akuntabilitas. Dimana reformasi birokrasi itu mencangkup beberapa perubahan yaitu:

1. Perubahan cara berpikir (pola pikir, pola sikap, dan pola tindak)
2. perubahan penguasa menjadi pelayan masyarakat
3. mendahulukan peranan dari wewenang
4. tidak berpikir hasil produksi tapi kepuasan masyarakat
5. perubahan manajemen kinerja

Berkaitan dengan usaha pemerintah dalam memperbaiki birokrasi Siagian (1982)

mengatakan bahwa reformasi birokrasi adalah perubahan terhadap aspek struktur organisasi, aspek aparat birokrasi, dan aspek sistem serta prosedur kerja. Hal ini kemudian sejalan dengan apa yang dikatakan MenPan (www.menpan.go.id, diakses 19 agustus 2014), yaitu reformasi birokrasi merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah terutama menyangkut aspek-aspek pada penerapan pelayanan prima.

Jadi dari berbagai definisi tersebut maka ditarik kesimpulan bahwa reformasi birokrasi yaitu suatu upaya perubahan atau perbaikan yang dilakukan oleh pemerintah pada sistem penyelenggaraan pemerintahan, kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas, aparatur, pengawasan dan pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya dengan melibatkan birokrasi sebagai sasaran perubahan agar birokrasi menjadi lebih berkualitas.

Reformasi SDM Birokrasi

Thoha (2005) mengatakan upaya untuk melakukan penataan kembali (*right sizing*) merupakan suatu kebutuhan yang amat mendesak untuk melihat seberapa jauh kepegawaian pemerintah ini bisa berperan untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik. Sementara itu, upaya untuk melakukan evaluasi terhadap sistem, prosedur, dan proses pengelolaan kepegawaian di dalam pemerintahan perlu juga diketahui dan dilakukan agar diperoleh suatu sistem yang kondusif terhadap perubahan yang ada.

Mustopadidjaja (2003:10-12) mengemukakan bahwa reformasi birokrasi dalam skema pembangunan sistem administrasi negara, memerlukan strategi dan program aksi yang terarah pada proses perubahan dan pencapaian sasaran yang pada pokoknya meliputi dimensi berikut;

1. Transformasi tata nilai, yang melandasi dan menjadi acuan perilaku sistem dan proses administrasi negara dan birokrasi

2. Penetapan organisasi dan tata kerja, di dasarkan pada visi, misi, sasaran, strategi, agenda kebijakan, program dan kinerja kegiatan, dengan mempromosikan mekanisme *good governance* (sinergi peran antara pemerintah, swasta dan masyarakat)
3. Pemantapan sistem manajemen pemerintahan yang difokuskan sebagai agen pembaharuan, sebagai motivator dan fasilitator bagi perkembangannya swadaya serta meningkatnya kompetensi dan produktivitas masyarakat.
4. Peningkatan kompetensi SDM aparatur

Menurut Mustopadidjaja (2003) Tujuan implementasi reformasi birokrasi adalah untuk memperbaiki kinerja birokrasi agar lebih efektif dan efisien, terciptanya birokrasi yang profesional, netral, transparan, demokratis, mandiri, serta memiliki integritas dan kompetensi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya selaku abdi masyarakat dan abdi negara, pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*), bebas KKN serta meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Variabel diukur lewat indikator-indikator Mustopadidjaja (2003) yaitu:

1. Mempunyai komitmen yang tinggi terhadap perjuangan mencapai cita-cita tujuan bernegara
2. Memiliki kompetensi yang dipersyaratkan dalam mengemban tugas pengelolaan pelayanan dan kebijakan publik
3. Kemampuan melaksanakan tugas dengan terampil, kreatif dan inovatif
4. Taat asas dan disiplin dalam bekerja berdasarkan sifat dan etika profesional
5. Memiliki daya tanggap dan sikap akuntabilitas

Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Lovelock dalam Duaji (2013:33), mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat

keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Kemudian Sinambela, dkk (2010:8) menyatakan bahwa pelayanan berkualitas dapat dilakukan dengan konsep layanan sepenuh hati (digagas oleh Patricia Patton), yaitu berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, oleh karena itu aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati.

Kurniawan dalam Pasalong (2008:199), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sejalan dengan pendapat sebelumnya Thoha dalam Sedermayanti (2009:243), mengatakan bahwa pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu.

Kualitas pelayanan publik merupakan mutu pelayanan birokrat terhadap masyarakat yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat. Sinambela (2006:6-8). Dalam hal ini berarti kualitas pelayanan merupakan ukuran kesesuaian antara yang diharapkan dengan kenyataan dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan untuk mencapai kualitas yang maksimal harus selalu dilakukannya control/pemantauan, dan untuk melihat kualitas pelayanan diperlukannya indikator.

Pada hakekatnya, tujuan dari kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan hasil akhir terciptanya kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Untuk mencapai kepuasan tersebut tentu saja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik harus dapat

memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Dimensi Zeithaml, et. al. (1990:20), menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *Expected service* dan *pr-eceived service*. *Expected service* dan *pr-eceived service* ditentukan oleh dimensi pelayanan publik yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: Terjamah *tangible*, Handal *reliability*, Tanggap *responsiveness*, Kompeten *competence*, Ramah *courtesy*, Dapat dipercaya *credibility*, Aman *security*, Akses *access*, Komunikasi *communication*, Memahami pelanggan *understanding the customer*.

Zeithaml (1990), pada halaman pengantar dari bukunya menyatakan bahwa metode *service quality* tersebut dapat digunakan dan dipraktekkan untuk semua tipe pelayanan organisasi yang berorientasi profit maupun non profit. Disamping itu, Brown dalam Moenir (1998:33) berpendapat bahwa di mata masyarakat kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

1. Keandalan, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat
 2. Jaminan, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan
 3. Empati, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan
 4. Ketanggapan, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat
 5. Berwujud, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi
- Untuk merubah sikap/budaya organisasi ada beberapa alternatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya:

1. Melakukan reformasi internal dari aparat birokrasi tentang tugas atau jabatan yang diembannya. Persepsi selama ini bahwa aparat dibutuhkan masyarakat harus dirubah bahwa aparatlah yang membutuhkan masyarakat
2. Peningkatan suasana kompetensi yang sehat dalam memberikan pelayanan, bagi

mereka yang berprestasi perlu diberikan rewards bagi mereka yang tidak berprestasi perlu diberikan punishment yang bersifat mendidik.

3. Mendeskripsikan dan mempublikasikan standar pelayanan baik yang menyangkut kualitas, besarnya biaya, waktu sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.
4. Peningkatan moralitas aparat terutama yang berkaitan dengan hak kewajiban dan tanggungjawab baik secara social, administrative maupun spiritual
6. Secara eksternal, perlu adanya peningkatan sense of responsibility dari masyarakat yang menyangkut upaya dalam memperoleh pelayanan yang terbaik, menyampaikan keluhan, control terhadap kemungkinan adanya penyimpangan.

Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Reformasi birokrasi, *good governance*, dan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Dengan kata lain jika reformasi tidak berjalan secara efektif dan efisien maka kualitas pelayanan publik tidak akan meningkat. Reformasi birokrasi harus dilaksanakan dalam rangka menciptakan *good governance* agar kualitas pelayanan publik meningkat. Untuk menjamin konsistensi dan keberlanjutan dalam jangka panjang, maka perlu dibangun suatu sistem yang berfungsi sebagai pengawal, penegak, pendorong, dan faktor penentu utama terciptanya kualitas pelayanan publik yang prima, yaitu dengan membangun pilar, pagar dan prinsip reformasi birokrasi (Effendi, 2008). Demi terwujudnya pemerintahan yang ideal, maka birokrasi haruslah menjadi pelayan masyarakat. Salah satu tugas penting birokrasi adalah memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Oleh karena itu pelayanan publik yang baik merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan reformasi birokrasi. Jadi, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan kepada masyarakat yang sesuai dengan aturan pokok ataupun aturan yang telah ditetapkan.

Menurut Miftah Thoha (2007), reformasi adalah suatu keharusan, reformasi harus dilakukan karena demi meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menciptakan suatu tatanan pemerintahan yang baik. Di dalam negara yang menganut sistem demokrasi, setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh negara haruslah mengakomodir kepentingan rakyat. Pemimpin yang baik harus mengenal rakyatnya dengan baik. Sehingga orientasi pelayanan publik tidak kepada kepentingan penguasa melainkan demi kepentingan rakyat.

Disinilah kompetensi menjadi satu karakteristik yang mendasari individu atau seseorang mencapai kinerja tinggi dalam pekerjaannya. Karakteristik itu muncul dalam bentuk pengetahuan, keterampilan dan perilaku untuk menciptakan aparatur yang memiliki semangat pengabdian yang tinggi dalam melayani masyarakat yang selalu bertindak hemat, efisien, rasional, transparan, dan akuntabel. Jadi pelayanan publik merupakan pemberdayaan masyarakat yang pada gilirannya dapat menggerakkan roda perekonomian menuju kesejahteraan. Untuk itu, diperlukan strategi peningkatan kompetensi SDM aparatur, dimana kompetensi yang memadai merupakan sesuatu yang sangat mutlak yang perlu dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh jajaran aparatur pemerintah baik dipusat maupun di daerah.

Reformasi birokrasi merupakan jawaban atas tuntutan akan tegaknya aparatur pemerintah yang berdaya guna, berhasil guna, bertanggung jawab, bersih dan bebas KKN. Dan SDM aparatur negara yang memiliki integritas, kompetensi, dan konsistensi, dalam menerapkan prinsip-prinsip tersebut, baik dalam jajaran eksekutif, legislatif dan yudikatif. Selain dari unsur aparatur negara tersebut, untuk mewujudkan *good governance* dibutuhkan juga komitmen dan konsistensi dari semua pihak dan pelaksanaannya menuntut adanya koordinasi yang baik, juga persyaratan integritas, profesionalitas, etos kerja dan moral yang tinggi.

Birokrasi professional sangat penting diterapkan dalam suatu organisasi atau instansi

pemerintahan dengan menerapkan model *merit system*, model ini berkaitan dengan rekrutmen dan promosi pegawai, artinya dalam penerimaan pegawai atau promosi pegawai, artinya dalam penerimaan pegawai atau promosi pegawai tidak didasarkan atas unsur-unsur nepotisme atau kekerabatan, namun berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap, kemampuan, dan pengalaman.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yaitu dengan cara mencari informasi tentang gejala yang ada, didefinisikan dengan jelas tujuan yang akan dicapai, merencanakan cara pendekatannya, mengumpulkan data sebagai bahan untuk membuat laporan. Dalam penelitian ini penulis akan mendeskripsikan tentang bagaimana Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

Teknik Pengumpulan Data

Angket / Kuesioner

Angket/Kuesioner yaitu daftar pertanyaan yang digunakan untuk pengumpulan data primer. Angket/Kuesioner di susun dalam bentuk angket berstruktur dengan menggunakan pengukuran skala likert.

Tabel 1. Model Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono,2010.

Teknik Analisis Data

Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara variabel independent (x) dengan variabel dependent (y). Analisis regresi linier sederhana didasarkan

pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen dengan variabel dependen. Sudjana (2005:63) pola hubungan pengaruh dinyatakan dengan persamaan regresi linier sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + Bx$$

Dimana :

a = nilai Konstanta variabel terikat (Y) apabila variabel (X) tidak berubah atau tetap; harga Y bila X 0.

Dihitung dengan rumus :

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

b = koefisien arah regresi variabel Y atas variabel X, yaitu besar perubahan pada nilai variabel Y yang disebabkan atau diakibatkan oleh perubahan pada variabel X; dihitung dengan rumus:

$$b = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

X = variabel bebas

Y = variabel terikat

Uji Korelasi Product Moment

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui derajat dan besar pengaruh dari variabel Implementasi (X) terhadap variabel Kesejahteraan (Y). Analisis korelasi yang digunakan ialah analisis korelasi product moment atau korelasi r-pearson. Sugiono (2012) dengan rumus sebagai berikut:

Untuk keperluan pengujian hipotesis, maka teknik analisis data yang relevan digunakan adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\left(n\sum (X)^2 - (\sum X)^2\right) \left(n\sum (Y)^2 - (\sum Y)^2\right)}}$$

$\sum X$ = Total jumlah dari variabel X

$\sum Y$ = Total jumlah dari variabel Y

$\sum X^2$ = kuadrat dari Total jumlah dari variabel X
 $\sum Y^2$ = kuadrat dari Total jumlah dari variabel Y
 $\sum XY$ = hasil perkalian dari Total jumlah dari variabel X dan variabel Y.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis Korelasi Pearson Product Moment

Analisis korelasi pearson produk moment digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel terikat. *Correlation* menggambarkan hubungan antara variabel X dan variabel Y dalam melakukan analisis korelasi pearson ini dibantu dengan SPSS versi 25.0 dengan hasil output sebagai berikut: Tabel 2. Hasil Uji Korelasi Pearson Product Moment

Sumber: Hasil dari olah data SPSS, 2019

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa korelasinya adalah 0,438 dan tingkat

Correlations		
	X	Y
X Pearson Correlation	1	.438**
Sig. (2-tailed)		.000
N	74	74
Y Pearson Correlation	.438**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

signifikannya sebesar 0,000.

Hipotesis:

Ho : Reformasi Birokrasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Ha : Reformasi Birokrasi tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Kriteria pengambilan keputusan :

Jika Nilai Sig. > 0,05 maka Ho di terima

Jika Nilai Sig. < 0,05 maka Ho di tolak

Hasil nilai signifikannya adalah 0,000 yaitu kurang dari 0,05 (0,002<0,05) maka Ho ditolak

sehingga kesimpulannya reformasi birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Uji Regresi Sederhana

Berdasarkan hasil olahan data yang di dapat melalui SPSS berikut adalah hasil dari analisis regresi linier sederhana antara variabel Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = \alpha + \beta X$$

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.141	2.335		6.484	.000
	X	.384	.096	.428	4.017	.000

a. Dependent Variable: Y

$$\text{Kualitas pelayanan} = 15.141 + 0,384x$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 15.141 yang menyatakan bahwa jika reformasi birokrasi meningkat sebesar 15.141 maka kualitas pelayanan akan bernilai sebesar 0.384 nilai koefisien regresi bernilai positif yaitu sebesar 0,384 atau setiap ketambahan reformasi birokrasi sebesar 1 skala akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,384 skala. Dan setiap 100% skala akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 38,4% yang artinya reformasi birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota manado.

Uji koefisien determinasi (R²)

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Naik-turunnya (meningkatnya) kualitas pelayanan publik memperoleh nilai R square

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.428 ^a	.183	.172	1.349

a. Predictors: (Constant), X

0,183 atau 18,3% atau dipengaruhi oleh reformasi birokrasi sedangkan sisanya 81,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel. 5 Interpretasi koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2015

Berdasarkan tabel diatas maka koefisien korelasi yang ditemukan sebesar 0,428 atau sebesar 42,8% dimana termasuk pada kategori sedang sehingga terdapat hubungan yang sedang antara reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan pada capil manado.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil olahan data yang di dapat melalui SPSS berikut adalah hasil dari analisis regresi linier sederhana antara variabel Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. dapat dijelaskan bahwa nilai kostanta sebesar 15.141 yang menyatakan bahwa jika reformasi birokrasi meningkat sebesar 15.141 maka kualitas pelayanan akan bernilai sebesar 0.384 nilai koefisien regresi bernilai Positif yaitu sebesar 0,384 atau setiap ketambahan reformasi birokrasi sebesar 1 skala akan meningkatkan kualitas pelyanan publik sebesar 0,384 skala. Dan setiap 100% skala akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 38,4%. Naik-turunnya (meningkatnya) kualitas pelyanan publik memperoleh nilai R

square 0,183 atau 18,3% atau dipengaruhi oleh reformasi birokrasi sedangkan sisanya 81,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan nilai koefisien korelasi yang ditemukan sebesar 0,428 atau sebesar 42,8% dimana termasuk pada kategori sedang sehingga terdapat hubungan yang sedang antara reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan pada capil manado. Hasil uji hipotesis nilai signifikannya adalah 0,000 yaitu kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak sehingga kesimpulannya reformasi birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Melalui penelitian ini maka diketahui reformasi birokrasi merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan publik, khususnya masyarakat yang menerima pelayanan. Hal ini diindikasikan besaran kontribusi faktor reformasi birokrasi terhadap faktor kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar kompetensi yang dimiliki setiap pegawai di dinas kependudukan dan pencatatatan sipil maka akan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Disinilah kompetensi menjadi satu karakteristik yang mendasari individu atau seseorang mencapai kinerja tinggi dalam pekerjaannya. Karakteristik itu muncul dalam bentuk pengetahuan, keterampilan dan perilaku untuk menciptakan aparatur yang memiliki semangat pengabdian yang tinggi dalam melayani masyarakat yang selalu bertindak hemat, efisien, rasional, transparan, dan akuntabel.

Reformasi birokrasi masih termasuk katogori sedang atau belum merata secara keseluruhan dan pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara efektif dan efisien karena kurangnya komitmen dan konsistensi dari semua pihak dan pelaksanaanya menuntut adanya koordinasi yang baik, kurangnya kemampuan melaksanakan tugas secara kreatif dan inovatif. sehingga masyarakat yang menerima pelayanan kurang merasa empati atau tingkat perhatian dan atensi individual terhadap kualitas pelyanan yang diberikan.

Selain dari unsur aparatur negara tersebut, untuk mewujudkan good governance dibutuhkan juga

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka kesimpulannya Reformasi Birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Reformasi Birokrasi maka Kualitas Pelayanan Publik akan meningkat

Saran

Mengacu pada hasil dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan terealisasinya Reformasi birokrasi bisa lebih Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik agar kedepannya masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai serta peningkatan dalam segala dimensi dalam memberikan pelayanan bisa lebih baik lagi kedepannya.
2. Diharapkan dengan adanya Reformasi Birokrasi dapat meningkatkan komitmen dan konsistensi dari semua pihak dan pelaksanaannya agar menuntut adanya koordinasi yang baik, serta meningkatkan kemampuan melaksanakan tugas secara kreatif dan inovatif agar Reformasi Birokrasi bisa berjalan secara efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonimous, 2015. Perpres Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2010-2014
- Anonimous, 2010b. Materi MenPAN-RB pada Rapat Kerja Nasional Mahkamah Agung Tentang Pembangunan Reformasi Birokrasi Balikpapan
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”*. Jakarta: Rineka Cipta
- Duaji, Noverman. 2013. *“Manajemen Pelayanan publik (Wacana Konsep,*

Teori dan Problema Pelayanan Publik)”. Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung

- Dwiyanto, Agus. Et al. 2002. *“Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia”*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hadi, Satrisno. 2004. *“Analisis Regresi”*. Yogyakarta: Andi Offset
- Iskandar. 2008 *“Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial”*. Jakarta: GP Press
- Kuriawan Kairupan, Josef. 2015. *“Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara*. Universitas Sam Ratulangi Manado. Jp Administrasi Negara
- Kriswanto. 2012. *“Strategi Reformasi Birokrasi Sektor Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta”*, Universitas Gajah Mada. Jp Administrasi Negara
- Mariana, Dede, Paskarina Caroline. 2010. *“Merancang reformasi Birokrasi di Indonesia”*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (ASIPI)
- Mustopadidjaja, A.R. 2003. *“Dimensi-dimensi Pokok: Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia”*. Lembaga Administrasi Negara
- Mustopadidjaja, A.R. 2002. *“Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja”*. Jakarta: LAN
- Nasution. 2004. *“Manajemen Jasa Terpadu”*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pasolong, Harbani. 2008. *“Kepemimpinan Birokrasi”*. Bandung: Alfabeta
- Prasojo, Eko, dkk. 2006. *“Mengurai Benang Kusut Birokrasi”*. Depok: Pustaka
- Prasojo, Eko. 2009. *“Reformasi Kedua-Melanjutkan Estafet Reformasi”*. Jakarta: Salemba Humanika
- Sedarmayanti. 2009. *“Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan*

- Kepemimpinan yang baik)*". Bandung: PT. Refika Editama
- Sedarmayanti. 2009. "*Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*". Bandung: Mandar Maju
- Sinambela, L.P. Dkk. 2010. "*Reformasi Pelayanan Publik*". Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian, Sondang. 1982. "*Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*". Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. "*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*". Bandung: Alfabeta
- Shukui Tan. 2015. "*Reformasi Administrasi Kepegawaian Publik Efek Pada Manajemen dan Inovasi Pelayanan Sipil di Rakyat Laos Republik Demokratik*", Universitas Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Huazhong ISSN 2224-5731(Paper) ISSN 2225-0972(Online) Vol.5, No.6, 2015
- Soesilo, Zauhar. 2007. "*Reformasi Administrasi : Konsep, Dimensi dan Strategi*". Jakarta: PT Bumi Aksara
- Thoha, Miftah. 2003. "*Birokrasi dan politik di Indonesia*". Jakarta: PT Raja Grafindo