

PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMERINTAH KECAMATAN KAWANGKOAN KABUPATEN MINAHASA

NORMA MEWENGGANG

Abstract

Regional autonomy policy encourages Structural, Functional, and cultural changes of the hearts of the Regional Government Administration is expected to improve the capability and effectiveness of Local Government Bureaucracy hearts provide Quality Public Service as expected by the community. Based on Background Issues The purpose of knowing the factors that influence administrative reform on the quality of public services

This research is a survey research and data technique that is descriptive statistical analysis. For informants in this study is a community of users of purposive services (deliberately) as many as 55 people. Technique of writing data through Questionnaire, Interview and Observation.

The results of research that is accelerating development in Kawangkoan sub-District Office has not. It illustrates the attention to the implementation of the Administrative Reformation should be improved. The results of the analysis are important. That is, public services can be effectively and efficiently can be realized. Administrative Reform is executed appropriately.

Keywords: Administrative Reform, Public Service

PENDAHULUAN

Selama dekade 1970-an, Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) telah memasukan reformasi administrasi sebagai prioritas teratas dalam program administrasi publik dan keuangan (united nation, 1983). Desakan untuk memperbaiki sistem administrasi dan meremajakan kembali organisasi publik di berbagai belahan dunia terutama merupakan akibat drastisnya penurunan kemampuan keuangan publik yang mengglobal, sementara kebutuhan pembiayaan semakin meningkat, pemerintah terpaksa berpikir lebih jauh untuk mengurangi pengeluaran, staf, investasi, dan pelayanan, serta menuntut "produktivitas yang lebih tinggi dan kinerja yang lebih baik dari sektor publik mereka yang lamban. Dalam upaya membawa negara mereka ke posisi yang lebih baik dalam tataran ekonomi dunia yang sedang berkembang pemerintah dipaksa untuk mendefinisikan kembali peran dan mengkonseptualisasikan kembali strategi mereka. Namun, hampir semua upaya itu gagal di "tangan dingin" birokrasi: kinerja yang

buruk, berbagai rintangan harian yang menjemukan, prosedur dan aturan yang berbelit-belit, pejabat publik yang tidak ramah, pelayanan yang buruk, serta berbagai praktik korupsi.

Di sisi lain, pemerintah sendiri telah menjadi terlalu besar sehingga menjadi ekonomi biaya tinggi pada dirinya sendiri sebagai penanggung dan penjamin ekonomi masyarakat, manajemen sumber daya alam dan sumber daya manusia, serta sponsor potensi intelektual dan kultural. Semua aktivitas tersebut sangat diminati, tetapi berada di luar jangkauan kapasitas administrasi, politik, dan teknik mereka untuk merealisasikannya.

Pertanyaan tentang pemerintah yang begitu besar itu telah mengangkat reformasi administrasi melampaui cara pengelolaan tradisional ke suatu kajian kritis atas peran dan fungsi negara yang "administratif" pertanyaan serupa juga mencuat di Cina pasca Mao Zedong di mana konsep Mao, "Twenty Manifestations of Bureaucracy", sejak lama sangat meragukan

paham statis yang berlebihan di negara tersebut (Cabestan, 1986; Falkenheim, 1980; Lee, 1987).

Demikian juga yang terjadi di Uni Soviet pasca Stalin, yang mencapai puncaknya pada tahun 1986 dengan "gorbachev's Reconstruction (perestroika) Policy"; di Inggris dalam gerakan "Revamping of the British Administrative State" oleh PM Thatcher (Greenway, 1984); dan dalam "Brazil's Debureaucratization Program" (Belmiro et al., 1986; Joao, 1984).

Perhatian utama ditujukan pada pemetaan kembali terhadap negara itu sendiri dan redefinisi atas batasan-batasannya, sebelum memasuki wilayah administratif, birokrasi, manajerial, dan profesional yang mungkin memerlukan redesain. Birokrasi yang tidak berjalan dengan baik harus diganti dengan yang baru melalui penyegaran konsep manajemen publik dan pembuktian yang jelas bahwa organisasi publik memang mempunyai, nilai uang.

Berkaitan dengan masalah dalam reformasi administrasi, Indonesia juga mengalami hal yang sama bahkan mungkin lebih parah dibandingkan negaranegara tersebut dalam administrasi publik, termasuk sektor keuangannya. Jika dikaji lebih mendalam, dalam "pembangunan administrasi" selama pemerintahan rezim orde Baru yang memegang kendali lebih dari 30 tahun, para birokrat memiliki posisi penting dalam sebuah system yang relatif tertutup. Mereka sangat dominan dalam memformulasikan, menjalankan, dan mengevaluasi kebijakan publik Akibatnya, aparat birokrasi yang diharapkan dapat memecahkan masalah justru menjadi penyebab masalah baru. Dalam sistem yang relatif otoriter tersebut, pada gilirannya rakyat pun gagal melakukan proses check and balance terhadap hak prerogatif dan kebijakan yang dijalankan oleh penguasa.

Minimnya partisipasi rakyat dalam proses perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan publik menyebabkan kegagalan membangun akuntabilitas pemerintahan. Hal ini diperparah oleh minimnya transparansi dan

tidak adanya sistem yang dapat mengkaji kinerja pemerintahan secara efektif. Dengan demikian, "rakyat tidak mendapat ruang gerak yang cukup untuk melakukan kontrol secara konstruktif. Penyebaran informasi secara terbuka dibatasi, pengelolaan media massa diatur secara ketat. Masyarakat dibiarkan hidup dalam ketidaktahuan pengawasan ketat dilakukan penguasa melalui alat keamanan negara ataupun pun aparat birokrasi.

Baru pada 1998, kata-kata reformasi nyaring disuarakan. Ditandai dengan mundurnya Presiden Soeharto dan penyerahan kekuasaan kepada penggantinya secara konstitusional-Presiden BJ Habibie. Reformasi ini merupakan hasil perjuangan panjang seluruh komponen rakyat untuk melakukan perubahan sistem pembangunan politik, yang mencakup semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Menurut Groove (1973), pembangunan politik oleh negara sebagaimana dimulai dengan reformasi administrasi. Reformasi ini akan berlangsung dengan baik jika didukung oleh empat elemen kekuatan dalam masyarakat, yaitu (1) militer, (2) pemimpin informal yang dominan, (3) elite birokrasi, dan (4) partai politik.

Sejak tahun 1999 bangsa Indonesia memasuki babak baru dalam penyelenggaraan otonomi daerah, yang ditandai dengan keluarnya Undang-undang Pemerintahan Daerah yang baru yaitu UU Nomor 22 Tahun 1999 yang praktis mulai dilaksanakan 1 Januari 2000. Setelah dilaksanakan selama kurang lebih empat tahun, Undang-Undang pemerintahan daerah tersebut dengan mempertimbangkan berbagai perkembangan yang terjadi, kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004. Dalam perkembangannya UU No. 32 Tahun 2004 ini dirubah dengan ditetapkannya UU No. 8 Tahun 2005 tentang Perubahan atas UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Apabila dicermati, pada dasarnya misi dan tujuan dari kebijakan otonomi daerah tersebut adalah: pertama, meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat; kedua, menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber

daya lokal/ daerah untuk kepentingan peningkatan kesejahteraan masyarakat, dan ketiga untuk memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan dan pembangunan (Mardiasmo, 2002),

Adanya kebijakan otonomi daerah tersebut, telah mendorong terjadinya perubahan struktural, fungsional, dan kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kapabilitas dan efektivitas birokrasi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai harapan masyarakat. Hal tersebut memungkinkan karena sebagaimana diketahui bahwa dalam era otonomi daerah sekarang ini daerah mempunyai kewenangan seluas-luasnya untuk mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan di luar 6 (enam) bidang urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintah pusat. Disamping itu, daerah diberi keleluasaan membuat kebijakan daerah untuk menangani urusan pemerintahan yang diserahkan itu dalam rangka mewujudkan tujuan dibentuknya suatu daerah, dan tujuan pemberian otonomi daerah itu sendiri terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan potensi dan karakteristik masing-masing daerah (UU No. 32/2004). Dengan mengacu dari UU No. 32/2004, Kecamatan Kawangkoan juga telah dimekarkan menjadi 3 Kecamatan, yaitu Kecamatan Kawangkoan, Kecamatan Kawangkoan Utara, Kecamatan Kawangkoan Barat.

Sementara efektivitas pemberian pelayanan langsung kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kedekatan antara organisasi penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan (Yousa, 2002). Sebab itu, Kecamatan sebagai perangkat daerah Kabupaten/ Kota yang dekat dengan masyarakat diharapkan kontribusinya terhadap keberhasilan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan seluruh stake holders. Sebagaimana diketahui bahwa dalam kebijakan otonomi daerah sekarang ini, telah terjadi perubahan mendasar menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi Pemerintah Kecamatan.

Kalau pada era sebelumnya (masa berlakunya UU Nomor 5 Tahun 1974),

Kecamatan merupakan wilayah administrasi pemerintahan, sedangkan dalam kebijakan otonomi daerah sekarang ini Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/ Kota. Dengan kata lain, Kecamatan yang sebelumnya merupakan "perangkat wilayah" dalam rangka asas dekonsentrasi, berubah statusnya menjadi "perangkat daerah" dalam rangka asas desentralisasi. UU No. 32 Tahun 2004 jo UU No. 8 Tahun 2005 mengamanatkan bahwa Kecamatan di pimpin. oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Selain itu, Camat menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan yang antara lain adalah melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dari atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa atau Kelurahan. Amanat Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah tersebut mengisyaratkan bahwa Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota terdepan dalam menyelenggarakan sebagian urusan otonomi daerah dan melaksanakan pelayanan publik.

Kinerja pemerintah Kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan sangat ditentukan oleh berbagai faktor yang saling terkait, terutama oleh tersedianya sumber daya aparatur yang memadai secara kuantitas dan kualitas, serta adanya sarana/ prasarana dan fasilitas pendukung yang tersedia secara memadai. Dari pengamatan yang dilakukan, khususnya di Kecamatan Kawangkoan, Kriteria kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai proses kegiatan pemenuhan secara langsung kebutuhan (keperluan) masyarakat (pengguna jasa) yang dilakukan oleh aparatur pemerintah Kecamatan sesuai dengan ruang lingkup bidang tugas pemerintah Kecamatan. Seperti pelayanan bidang kependudukan (KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Kelahiran atau Kematian, dan lainnya), pelayanan bidang perizinan (seperti IMB, untuk rumah tinggal, SITU untuk usaha kecil, dan lain-lain), pelayanan bidang pertanahan (seperti surat

keterangan kepemilikan tanah, akta jual beli tanah), dan lain-lain. Hal tersebut nampaknya belum secara maksimal dapat diwujudkan oleh pemerintah kecamatan ini. Hal ini dapat ditunjukkan dengan masih adanya ketidakpuasan sebagian masyarakat atas pelayanan yang mereka terima dari aparat pemerintah Kecamatan ini. Fenomena tersebut diduga erat hubungannya dengan patologi birokrasi dan kurangnya prasarana pendukung yang tersedia, karena sebagaimana diketahui bahwa keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan akan sangat ditentukan oleh faktor kemampuan dan perilaku para anggota-anggotanya (Gibson dkk, 1989).

Atas pertimbangan permasalahan-permasalahan diatas, maka diperlukan suatu kajian mengenai sejauh mana pengaruh reformasi administrasi yang dilakukan pemerintah kecamatan Kawangkoan terhadap kualitas pelayanan publik.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan dalam uraian pendahuluan di muka, maka penelitian ini adalah merupakan suatu penelitian survei yang bersifat deskriptif. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Arikunto (2000), bahwa suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan] melukiskan keadaan atau status suatu fenomena disebut penelitian deskriptif. Penelitian bersifat deskriptif biasanya merupakan penelitian non hipotesis (Danim, 2002) karena itu peneliti mengembangkan konsep-konsep yang menjadi fokus penelitian, menghimpun data, mengklasifikasi data, menganalisis dan menafsirkan data, akan tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis.

B. Operasional Variabel

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian sebagaimana yang telah dikemukakan di muka, maka yang menjadi fokus penelitian ini penerapan prinsip prioritas program reformasi administrasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh

pemerintah Kecamatan. Dengan demikian yang akan dideskripsikan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah Kecamatan dilihat dari prinsip-prinsip Reformasi Administrasi Publik, Fokus penelitian tersebut didefinisikan secara operasional sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan pelayanan publik didefinisikan sebagai proses kegiatan pemenuhan secara langsung kebutuhan (keperluan) masyarakat (pengguna jasa) yang dilakukan oleh aparat pemerintah Kecamatan sesuai dengan [ruang lingkup bidang tugas pemerintah Kecamatan. Seperti pelayanan bidang kependudukan (KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Kelahiran atau Kematian, dan lainnya), pelayanan bidang perizinan (seperti IMB, untuk rumah tinggal, SITU untuk usaha kecil, dan lain-lain), pelayanan bidang pertanahan (seperti surat keterangan kepemilikan tanah, akta jual beli tanah), dan lain-lain jenis pelayanan langsung yang menjadi kewenangan pemerintah Kecamatan.
- b. Penerapan prinsip-prinsip Reformasi Administrasi Public dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilihat dari sejauh mana pelayanan publik oleh pemerintah Kecamatan dilakukan secara baik dan berkualitas sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Mengingat makna Administrasi Publik yang baik jika di telaah lebih jauh sama dengan konsep good governance, maka dibatasi pada prinsip-prinsip yang relevan dengan manajemen pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:
 - 1) Prinsip Partisipasi, yaitu sejauh mana pelayanan yang dilakukan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan itu sendiri. Penerapan prinsip partisipasi ini dilihat dari:
 - Sejahtera mana aspirasi, keinginan dan harapan masyarakat (pengguna jasa) turut diperhatikan dalam proses pelayanan publik;

- Se jauh mana masyarakat (pengguna jasa) diikutsertakan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan Kepada mereka, seperti misalnya dalam hal penentuan waktu pelayanan, biaya pelayanan, dan sebagainya,
- 2) Prinsip Transparansi, yaitu sejauh mana pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh masyarakat (pengguna jasa) dan disediakan secara memadai dan dapat dimengerti. Penerapan prinsip ini dilihat dari:
- Keterbukaan aparat memberi pelayanan informasi kepada pengguna jasa mengenai hal-hal yang terkait dengan proses pelayanan, seperti prosedur yang harus ditempuh, waktu yang disediakan untuk penyelesaian, biaya pelayanan yang harus dipenuhi, dan lain-lain;
 - Kemudahan masyarakat pengguna jasa memperoleh informasi yang memadai dan mudah dimengerti.
- 3) Prinsip Responsivitas, yaitu sejauh mana aparat pemberi Layanan menanggapi harapan, keinginan, aspirasi, dan tuntutan pengguna jasa secara cepat. Penerapan prinsip ini dilihat dari:
- Keinginan aparat melayani masyarakat dengan cepat,
 - Sikap aparat dalam merespons keluhan dari masyarakat pengguna Jasa;
 - Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang;
 - Berbagai tindakan. aparat untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.
- 4) Prinsip Keadilan dan Kesetaraan, yaitu sejauh mana pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat masyarakat memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Penerapan prinsip ini dilihat dari:
- Perlakuan yang sama (tidak diskriminatif) dalam pemberian pelayanan;
 - Perlakuan yang adil dalam pemberian pelayanan,
- 5) Prinsip Efisiensi, yaitu perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Penerapan prinsip ini dilihat dari:
- Se jauh mana kemudahan akses publik terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu jaminan atau kepastian menyangkut biaya dan waktu pelayanan;
 - Se jauh mana pemberian pelayanan tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada pengguna jasa untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan, seperti suap, sumbangan sukarela, dan berbagai pungutan lainnya.
- 6) Prinsip Akuntabilitas (pertanggungjawaban kepada publik), yaitu Seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan Ukuran norma-norma atau nilai-nilai eksternal yang ada di masyarakat, Penerapan prinsip ini dilihat dari:
- Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Aspek ini mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa;
 - Tindakan yang dilakukan oleh aparat apabila masyarakat pengguna jasa tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
 - Se jauh mana kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat pelayanan publik.

C. Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang bersumber langsung dari para informan (responden); sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen tertulis yang

ada di kantor Kecamatan, hanya berfungsi sebagai pelengkap data primer. Sumber data (informan) dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok, yaitu pertama adalah aparatur pemerintah kecamatan sebagai penyelenggara dilihat dari tingkat pendidikan, pangkat dan golongan, dan jenis kelamin, dan kelompok kedua ialah masyarakat pengguna jasa/penerima pelayanan. Jumlah aparatur pemerintah Kecamatan Kawangkoan yang ada sebanyak 25 orang semuanya ditetapkan sebagai sumber data (informan). Untuk informan masyarakat pengguna jasa ditetapkan secara purposive (sengaja) sebanyak 55 orang yang ditarik secara acak di 5 desa terpilih dari 15 desa dan 5 kelurahan yang ada di Kecamatan ini, yaitu tiap-tiap desa sebanyak 11 orang. Dengan demikian jumlah sumber data (informan) dalam penelitian ini adalah 80 orang yang terdiri dari 25 orang aparat penyelenggara pelayanan publik dan 55 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data primer digunakan instrumen dan cara pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik Kuesioner (Angket) Teknik ini dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis dalam bentuk isian untuk dijawab oleh responden dan tentunya telah dipersiapkan terlebih dahulu.
2. Teknik Wawancara Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur. Wawancara yang akan dilakukan dengan menyiapkan beberapa pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah dipersiapkan.
3. Teknik Observasi, Observasi merupakan pengamatan langsung terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian data yang diperoleh melalui kuesioner dan wawancara dengan keadaan di lapangan. Untuk mengumpulkan data Sekunder dilakukan dengan teknik penelitian dokumenter yaitu mempelajari data statistik yang tersedia di

Kantor Camat berupa dokumen-dokumen tertulis.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data Yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Analisis statistik deskriptif, adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul Dengan melalui tahap-tahap sebagai berikut

- a. Data yang terkumpul diklasifikasikan kedalam tiga kategori yaitu baik atau tinggi, cukup baik atau sedang, dan tidak baik atau rendah, selanjutnya diadakan perhitungan untuk mendapatkan persentasenya.

Dapat dilihat dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$p = \frac{f}{n} 100\%$$

Dimana: p = Presentase

f = Jumlah data responden

n = Total sampel g a

- b. Data yang terkumpul kemudian dipisahkan menurut kategorinya, selanjutnya digambarkan dengan digambarkan dengan kalimat.
- c. Data yang terkumpul diklasifikasikan sehingga merupakan suatu susunan urut data, selanjutnya dibuat tabel dan dihitung persentasenya 2% Analisis statistik Inferensial sering juga disebut stasitik induktif atau

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pada bagian hasil penelitian ini, akan dipaparkan tentang deskripsi data dan pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Deskripsi Data Data yang dianalisis dalam penelitian ini diperoleh dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden yang telah ditetapkan

sebanyak 80 orang. Kuesioner yang terkumpul sebanyak 80 eksemplar sesuai dengan banyaknya responden. Data yang diperoleh tersebut dideskripsikan sebagai berikut:

a. Deskripsi Variabel Reformasi Administrasi

Variabel bebas dalam penelitian ini ialah Reformasi Administrasi diartikan sebagai prinsip-prinsip yang mendasari adanya kinerja suatu pemerintahan. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Reformasi Administrasi berdasarkan prinsip-prinsip good governance terdiri dari (1) aspek partisipasi seperti, Sejauh mana aspirasi, keinginan dan harapan masyarakat diikutsertakan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan (2) aspek-aspek transparansi seperti: pemerintah menjamin masyarakat untuk mendapat kepercayaan yang lebih, masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi, mudah dijangkau, bebas diperoleh, dan tepat waktu, serta keterbukaan pemerintah dalam memberikan layanan informasi, (3) aspek-aspek akuntabilitas seperti: adanya peningkatan kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah, adanya pengurangan kasus-kasus korupsi, kolusi dan nepotisme, (4) Responsivitas, yaitu sejauh mana aparat pemberi Layanan menanggapi harapan, keinginan, aspirasi, dan tuntutan pengguna jasa secara cepat, (5) Prinsip Keadilan dan Kesetaraan seperti, Perlakuan yang sama (tidak diskriminatif), (6) Prinsip Efisiensi, yaitu perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel Reformasi Administrasi ialah sebanyak 20 item pertanyaan. Masing-masing item dijawab berdasarkan pendapat responden, dan memiliki 4 alternatif pilihan jawaban dengan rentang skor 1 sampai dengan 4. Total skor maksimum yang diharapkan adalah 80 dan total skor minimum adalah 20.

Data yang berhasil dikumpulkan menunjukkan bahwa total skor maksimum

adalah 78 dan total skor minimum adalah 26. Jarak antara skor terendah dan tertinggi adalah $78-26=52$. Kelas interval sebanyak 3. Jadi, $52:3=17,33$ dibulatkan 17. Untuk mengetahui gambaran jawaban atau tanggapan responden terhadap pertanyaan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Data pada tabel 5.1 dapat dijelaskan bahwa dari 85 responden dalam penelitian ini, nampak sebanyak 16 responden (20%) menyatakan bahwa pelaksanaan Reformasi Administrasi berada pada kategori tinggi, hal ini dikarenakan masyarakat sudah menaruh kepercayaan tinggi terhadap pemerintah dan juga pemerintah dianggap telah melaksanakan Reformasi Administrasi dengan baik dan benar. Sebanyak 40 (50%) responden yang menyatakan bahwa pelaksanaan Reformasi Administrasi masih berada pada kategori sedang dikarenakan pelaksanaan Reformasi Administrasi oleh pemerintah masih dianggap masyarakat belum terlalu dilaksanakan dengan efektif karena masih adanya ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta aparat pemerintah di kantor kecamatan masih ada yang belum memahami dengan benar arti dari pelaksanaan Reformasi Administrasi tersebut. Pada sisi lain nampak 24 atau 30% responden yang menyatakan Reformasi Administrasi bahwa berada pada kategori rendah, hal ini dikarenakan masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparat pemerintah belum mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah karena kurangnya transparansi yang diberikan oleh pemerintah dalam pemberian pelayanan, dan pihak aparat pemerintah sendiri masih banyak yang belum memahami arti yang sebenarnya dari Reformasi administrasi.

Berdasarkan pada deskripsi data tersebut, ternyata sebagian besar responden berpendapat bahwa Reformasi Administrasi masih berada pada kategori sedang atau cukup baik. Data tersebut memberi pengertian bahwa penyelenggaraan atau Manajemen Pemerintahan Kecamatan Kawangkoan belum sepenuhnya dijalankan dengan baik.

b. Deskripsi Variabel Pelayanan Publik

Variabel terikat dalam penelitian ini ialah Pelayanan Publik diartikan sebagai tindakan yang telah dilaksanakan pemerintah untuk usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Variabel Pelayanan Publik dapat diukur dari beberapa indikator yaitu efisiensi dan efektivitas. Aspek efisiensi dilihat pada biaya dan waktu pelaksanaan, sedangkan aspek efektivitas dapat diamati pada kesesuaian antara Pelayanan Publik dengan apa yang dibutuhkan masyarakat atau tepat sasaran. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel implementasi kebijakan melibatkan sebanyak 20 item pertanyaan. Masing-masing item dijawab berdasarkan pendapat responden, dan memiliki 4 alternatif pilihan jawaban dengan rentang skor 1 sampai dengan 4. Total skor maksimum yang diharapkan adalah 80 dan total skor minimum adalah 20. Data yang berhasil dikumpulkan menunjukkan bahwa total skor maksimum adalah 44 dan total skor minimum adalah 33. Jarak antara skor terendah dan tertinggi adalah $78 - 22 = 56$. Kelas interval sebanyak 3. Jadi, $56 : 3 = 18,66$ dibulatkan 19. Dapat dijelaskan bahwa dari 80 responden dalam penelitian ini, nampak hanya sebanyak 18 responden (22,5%) menyatakan bahwa Pelayanan Publik berada pada kategori tinggi atau baik karena pelayanan yang diberikan aparat pemerintah kecamatan dianggap sda efektif dan efisien oleh sebagian masyarakat penerima pelayanan. Nampak sebanyak 46 (57,5%) responden yang memberikan penilaian terhadap Pelayanan Publik berada pada paling sedikit (20%) yang pelayanan publik yang rendah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa belum semua pelayanan publik yang diberikan mencapai hasil yang efektif dan efisien. Walaupun demikian sebagian besar sudah menunjukkan pelayanan publik sedang atau cukup baik.

B. Pembahasan

Berdasarkan pada hasil analisis deskriptif terhadap variabel Reformasi Administrasi dan variabel Pelayanan Publik,

masing-masing menunjukkan bahwa variabel good governance berada pada kategori sedang, dan variabel Pelayanan Publik berada pada kategori sedang. Data tersebut menggambarkan bahwa penerapan Reformasi Administrasi yang menekankan pada prinsip-prinsip good governance belum mampu mendorong terwujudnya Pelayanan Publik secara maksimal.

Begitu juga hasil pengujian statistik dengan menggunakan metode analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa koefisien determinasi variabel Reformasi Administrasi terhadap variabel Pelayanan Publik sebesar 69,2% dengan probabilitas kesalahan 0,000. Dengan derajat determinasi Reformasi Administrasi terhadap Pelayanan Publik tinggi dan pengaruh tersebut sangat signifikan. Hasil analisis regresi tersebut memberi arti bahwa hipotesis nol yang menyatakan bahwa Reformasi Administrasi tidak berpengaruh terhadap Pelayanan Publik ditolak. Dengan demikian, hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa Reformasi Administrasi berpengaruh terhadap Pelayanan Publik secara positif dan signifikan di Kantor Kecamatan Kawangkoan diterima pada taraf signifikansi 90%. Artinya, Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kawangkoan yang menekankan pada aspek good governance sudah mulai memperhatikan bahkan menggunakan pendekatan Reformasi Administrasi dalam pengelolaan roda organisasi.

Hasil penelitian ini nampaknya mendukung pendapat dari Thoha (2003), menyebutkan bahwa pada akhir dasawarsa yang lalu, konsep good governance lebih dekat dipergunakan dalam reformasi administrasi publik. Di dalam disiplin atau profesi manajemen publik konsep ini dipandang sebagai suatu aspek dalam paradigma baru ilmu administrasi publik. Paradigma baru ini menekankan pada peranan manajer publik agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat mendorong meningkatkan otonomi manajerial terutama sekali mengurangi campur tangan yang konstitusional dilakukan oleh pemerintah pusat transparansi, akuntabilitas publik dan diciptakan pengelolaan manajerial yang bebas dari benalu korupsi.

Menurut Sianipar (1998), yang mengemukakan bahwa good governance diwujudkan sebagai pemerintahan yang pada hakikatnya ialah melakukan pelayanan kepada masyarakat bukan pelayanan kepada diri sendiri. Pemerintahan yang baik yaitu melayani serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Kondisi sebagaimana disebutkan tersebut merupakan perwujudan adanya good governance.

Menurut Sianipar (1998), pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah, termasuk aparat yang bergerak dibidang perekonomian dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam pengertian pelayanan publik tersebut secara konkrit diutarakan beberapa hal, yaitu;

1. Pelayanan itu merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan
2. Aparatur pemerintah, termasuk aparatur dibidang perekonomian.
3. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik),
4. Bentuk layanan itu barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima.

Hasil penelitian yang mengindikasikan pengaruh penerapan pendekatan Reformasi Administrasi secara positif dan signifikan terhadap pelayanan publik. Hasil penelitian tersebut memberi pengertian bahwa Reformasi Administrasi dalam pelayanan publik harus diperhatikan semaksimal mungkin. Transparansi dan akuntabilitas sebagai perwujudan dari pemerintahan yang baik harus diberlakukan secara berkesinambungan dalam penyelenggaraan pemerintahan termasuk di dalamnya pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Sesuai dengan hasil Penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa penyelenggaraan Reformasi Administrasi di Kantor Kecamatan Kawangkoan belum sepenuhnya mempengaruhi pelayanan publik. Hal itu menggambarkan bahwa perhatian terhadap penyelenggaraan Reformasi Administrasi harus ditingkatkan. Hasil analisis prediksi Reformasi Administrasi menunjukkan memiliki peran yang sangat signifikan terhadap keberhasilan pelayanan publik. Artinya, pelayanan publik dapat dengan efektif dan efisien dapat diwujudkan apabila Reformasi Administrasi dilaksanakan dengan sebaiknya.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara deskriptif, Reformasi Administrasi yang diamati dari aspek good governance secara umum telah diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintah Kecamatan Kawangkoan namun belum sepenuhnya diterapkan dengan baik.
2. Secara deskriptif, rata-rata Pelayanan publik yang diamati dari aspek efisiensi dan efektivitas masih berada pada kategori sedang. Artinya, pelaksanaan Pelayanan publik belum berlangsung dengan baik karena belum sepenuhnya efisien dan efektif.
3. Secara inferensial, Reformasi Administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kawangkoan walaupun pengaruhnya masih berada pada kategori sedang. Hal itu disebabkan penerapan Reformasi Administrasi belum mengikuti makna yang terkandung dalam prinsip-prinsip good governance.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan dalam penelitian ini, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Harus diakui bahwa Kantor Kecamatan Kawangkoan telah menerapkan pendekatan Reformasi Administrasi dari aspek good governance dalam pengelolaan organisasi sebagaimana ditunjukkan dalam hasil penelitian ini. Penerapan Reformasi Administrasi perlu dipertahankan intensitasnya namun harus diterapkan dengan baik sesuai dengan situasi dan kondisi organisasi secara keseluruhan.
2. Penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kawangkoan masih berada pada kategori cukup baik. Oleh karena itu disarankan kepada pimpinan agar memperhatikan prinsip-prinsip good governance dalam pelaksanaan Pelayanan publik.
3. Pengaruh yang ditunjukkan Reformasi Administrasi terhadap Pelayanan publik walaupun positif dan signifikan namun pengaruhnya sedang. Hal itu disarankan agar Reformasi Administrasi benar-benar diterapkan sesuai dengan makna yang dikandung dalam prinsip-prinsip tersebut dan sesuai dengan tuntutan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, 2000, *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Danim, S, 2000, *Pengantar Studi Penelitian Kebijakan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Gibson, L, J, dkk, 1989, *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses (terjemahan)*. Jakarta: Erlangga,
- Mardiasmo, 2002, "Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah". Yogyakarta: Penerbit. ANDI,
- Sianipar, J.P. 1998. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Lembaga. Administrasi Negara.
- Yousa, Amri, 2002, "Mengukur dan Mengevaluasi Kinerja Organisasi Pemerintah: Desain Model dan Penerapan pada Kecamatan", Makalah Seminar dan Lokakarya Nasional Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan di Kampus STPDN Jatinagor Jawa Barat 2 3 April 2002.
- Lain-lain :**
- Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang No. 8 Tahun 2005 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.
- Keputusan Menteri PAN-RI No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri PAN-RI No, 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.