

PENGARUH REFORMASI BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA UTARA

Josef kurniawan Kairupan*

Abstrak

Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), dimana reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur sipil negara agar lebih berkualitas dalam mengemban tugas umum pemerintahan, sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui reformasi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara, untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui apakah reformasi birokrasi mempunyai hubungan dengan kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis korelasi product moment. Data-data diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada responden sebanyak 32 orang.

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat hubungan reformasi birokrasi dengan kualitas pelayanan publik. Hal ini terbukti dengan hasil perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment sebesar 0,466 dan dari tabel nilai "r" product moment untuk $n=32$, taraf kesalahan 5 % maka harga r tabel $=0,349$. Dengan demikian nilai t -hitung $<r\text{-tabel}(0,466>0,349)$ dan ini berarti bahwa koefisien korelasi signifikan dan memiliki hubungan reformasi birokrasi dengan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Reformasi, Birokrasi, Kualitas Pelayanan Publik

Pendahuluan

Birokrasi Indonesia selalu jadi sebuah opini publik yang tidak pernah membosankan, hal ini disebabkan karena hingga kini birokrasi di Indonesia masih problematik dan jauh dari apa yang menjadi harapan. Birokrasi yang tidak ideal menjadi salah satu masalah di Indonesia. Keluhan terhadap rendahnya kinerja pelayanan publik dan minimnya kualitas sumberdaya aparatur seperti tidak pernah ada akhirnya, dan belum dapat ditemukan solusi efektif untuk mengatasinya. Mulai dari praktek tidak terpuji seperti kolusi, korupsi, dan nepotisme sampai dengan sistem birokrasi yang buruk menjadi hambatan dalam mewujudkan birokrasi yang pro terhadap kepentingan rakyat banyak, hal ini melahirkan patologi dalam birokrasi yang terjadi secara turun temurun.

Krisis ekonomi yang pernah dialami Indonesia pada tahun 1998 yang silam telah berkembang menjadi krisis multidimensi. Kondisi tersebut mengakibatkan adanya tuntutan dari segenap lapisan masyarakat

kepada pemerintah untuk segera diadakan reformasi penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara. Sejak saat itu, telah terjadi berbagai perubahan penting yang menjadi tonggak dimulainya era reformasi di bidang politik, hukum, ekonomi, dan birokrasi yang dikenal sebagai reformasi gelombang pertama. Perubahan tersebut dilandasi oleh keinginan sebagian besar masyarakat untuk mewujudkan pemerintahan demokratis dan mempercepat terwujudnya kesejahteraan rakyat yang didasarkan pada nilai-nilai dasar sebagaimana tertuang dalam Pembukaan UUD 1945 sebagai tujuan bernegara.

Publikasi Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) melalui Direktur Laporan Harta Kekayaan Penyelenggaraan Negara (LHKPN) dan Ombudsman Republik Indonesia dengan kesimpulan Indeks Pelayanan Publik di Kabupaten Minahasa Utara terus mengalami penurunan, komitmen dan pengawasan pejabat sangat rendah untuk memperbaiki pelayanan publik. Pencapaian pelayanan publik di Kabupaten Minahasa

Utara sudah sempat membaik di tahun 2012, tetapi kemudian semakin turun hingga kondisinya sangat memprihatinkan seperti saat ini. Paparan Inspektorat menunjukkan temuan terbanyak masalah pelayanan publik tersebut ada di dinas kependudukan dan catatan sipil. Kemudian pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), proses uji KIR di Dinas Perhubungan (Harian Komentor tanggal 11 Maret 2015, halaman 5).

Dalam hal pelayanan publik, pemerintah belum dapat menyediakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tantangan yang dihadapi, yaitu perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan persaingan global yang semakin ketat. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei integritas yang dilakukan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) pada tahun 2013 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Indonesia baru mencapai skor 6,64 dari skala 10 untuk instansi pusat, sedangkan pada tahun 2014 skor untuk unit pelayanan publik di daerah sebesar 6,69. Skor integritas menunjukkan karakteristik kualitas dalam pelayanan publik, seperti ada tidaknya suap, ada tidaknya *Standard Operating Procedures* (SOP), kesesuaian proses pelayanan dengan SOP yang ada, keterbukaan informasi, keadilan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan, dan kemudahan masyarakat melakukan pengaduan.

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Pelayanan tersebut diantaranya pembuatan KTP, kartu keluarga, serta berbagai Akta Catatan Sipil maupun pencatatan Mutasi dan pengelolaan Data Penduduk. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya hambatan.

Pemerintah Indonesia saat ini berusaha untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan menerapkan tata kelola yang baik (*good governance*). Kedua hal tersebut baru bisa dicapai jika penyelenggaraan pemerintahan didasarkan pada prinsip kepastian hukum, profesional, *visioner*, efisien, efektif,

akuntabel, transparan, dan partisipatif. Pencapaian tata kelola pemerintahan memerlukan reformasi di berbagai bidang dimana termasuk didalamnya adalah reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi di Indonesia saat ini tengah berlangsung untuk menciptakan pemerintahan yang baik di tahun 2025.

Landasan Teori

Pengertian Birokrasi

Secara epistemologis istilah birokrasi berasal dari bahasa Yunani: Bureau, dan Cratein. Bureau yang artinya meja tulis atau tempat bekerjanya para pejabat sedangkan Cratein yang artinya pemerintahan. Birokrasi adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengoordinasi secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang (Kumorotomo, 1992:74). Birokrasi adalah suatu organisasi yang memiliki jenjang, setiap jenjang diduduki oleh seorang pejabat yang ditunjuk atau diangkat, disertai dengan aturan tentang kewenangan dan tanggung jawabnya, dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat. (Sedarmayanti, 2007:319-320) menyebutkan bahwa birokrat adalah pegawai yang bertindak secara birokratis, selanjutnya birokrat adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan, cara bekerja atau susunan pekerjaan yang secara lamban serta menurut tata aturan (adat dan sebagainya) yang banyak liku – likunya.

Birokrasi sering melupakan tujuan pemerintahan yang sejati, karena terlalu mementingkan cara dan bentuk. Ia menghalangi pekerjaan yang cepat serta menimbulkan semangat menanti, menghilangkan inisiatif, terikat dalam peraturan yang rumit dan bergantung kepada perintah atasan, berjiwa statis dan karena itu menghambat kemajuan. Salah satu dari sepuluh pola untuk memahami birokrasi menurut Jan Erik Lane dalam tulisannya yang berjudul “Introduction: The Concept of Bureaucracy” dalam *Bureaucracy and Public Choice* (dalam Kristian, 2006:7-8) adalah professional administration (administrasi profesional), administrasi profesional merupakan pendekatan sosiologis yang

memandang birokrasi sebagai sebuah bagian dari tipe organisasi. Referensi utamanya adalah tipe ideal birokrasi Max Weber yang memuat sejumlah unsur berikut: pembagian divisi pegawai yang terdefinisi secara jelas, struktur otoritas impersonal, memiliki jenjang hirarki, bergantung pada aturan formal, menggunakan sistem merit pada pegawai, ketersediaan karir, pemisahan jarak antara kehidupan sebagai anggota organisasi dari kehidupan pribadi. Sedangkan tujuan penyediaan birokrasi pemerintahan sebagaimana diuraikan oleh Ripley dan Franklin (dalam Kristian, 2006:9) adalah sebagai berikut:

- Menyediakan sejumlah layanan sebagai hakikat dari tanggungjawab pemerintah
- Memajukan kepentingan sektor ekonomi spesifik seperti pertanian, buruh atau segmen tertentu dari bisnis privat
- Membuat regulasi atas berbagai aktivitas privat
- Meredistribusikan sejumlah keuntungan seperti pendapatan, hak-hak, perawatan medis dan lain-lain.

Namun, secara faktual birokrasi menghadapi sejumlah masalah yang kerap kali menjadi rintangan dalam pencapaian tujuan, diantaranya:

- Proses pekerjaannya seringkali tidak dapat diperkirakan dan langkah yang diambil oleh Birokrasi juga terkesan lamban
- Menunjukkan favoritisme dan perlakuannya terhadap klien dan diskriminasi pada yang lain
- Memperkejakan staff yang menunjukkan keterkaitan yang rendah terhadap standar profesional dan kualitas pelayanan program
- Mempromosikan staff berdasarkan favoritisme politis atau kriteria yang tidak profesional
- Menciptakan timbunan kertas yang tidak berguna dan tidak mampu menyesuaikan diri secara relevan dengan perkembangan sosial

Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek kelembagaan (organisasi),

ketatalaksanaan (business proses) dan sumber daya manusia aparatur. Berbagai permasalahan / hambatan yang mengakibatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan tidak berjalan atau diperkirakan tidak akan berjalan dengan baik harus ditata ulang atau diperbarui. Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dengan kata lain reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional.

Pada intinya latar belakang reformasi birokrasi ini adalah sebagai berikut:

- a. Praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) masih berlangsung hingga saat ini
- b. Tingkat kualitas pelayanan publik yang belum mampu memenuhi harapan publik
- c. Tingkat efisiensi , efektifitas dan produktivitas yang belum optimal dari birokrasi pemerintahan
- d. Tingkat transparansi dan akuntabilitas birokrasi pemerintahan yang masih rendah
- e. Tingkat disiplin dan etos kerja pegawai yang masih rendah

Dalam hubungannya dengan reformasi pelayanan publik, konsep reformasi birokrasi pemerintahan yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian terutama memfokuskan kepada peningkatan kualitas SDM birokrasi dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Beberapa kriteria birokrasi pemerintah yang diharapkan mampu melaksanakan hal itu adalah sebagai berikut:

- a. Netral, yaitu mampu melayani semua lapisan masyarakat , tanpa memihak kepada suatu kekuatan politik tertentu;
- b. Profesional, yaitu memiliki kompetensi sesuai dengan bidang pekerjaannya agar dapat melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya;
- c. Berdayaguna dan berhasilguna, yaitu mampu menghasilkan sesuatu dengan sarana dan prasarana yang tersedia;

- d. Transparan, yaitu mampu memberikan informasi tentang pemerintahan dan pembangunan kepada masyarakat;
- e. Bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, yaitu selalu berupaya untuk menghindarkan diri dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme yang dapat merugikan masyarakat;
- f. Menjadi perekat persatuan dan kesatuan bangsa, untuk menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Arah Kebijakan Reformasi Birokrasi

Menurut Sedarmayanti (2007:327) arah kebijakan reformasi birokrasi dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik antara lain:

1. Menuntaskan penanggulangan penyalahgunaan – penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk praktek KKN:
 - a. Penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik (good governance) pada semua tingkat dan lini pemerintahan serta pada semua kegiatan.
 - b. Pemberian sanksi yang berat bagi pelaku KKN sesuai ketentuan yang berlaku.
 - c. Peningkatan efektivitas pengawasan aparatur negara melalui koordinasi dan sinergi pengawasan internal, eksternal dan pengawasan masyarakat
 - d. Percepatan pelaksanaan tindak lanjut hasil temuan pengawasan dan pemeriksaan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat:
 - a. Penataan kembali kelembagaan pemerintahan berdasar pola dasar dan prinsip pengorganisasian yang rasional dan objektif.
 - b. Perbaikan sistem ketatalaksanaan , mekanisme dan prosedur pelaksanaan tugas pada semua tingkat dan lini pemerintahan.
 - c. Optimalisasi pemanfaatan E-Government dalam pengelolaan asset / kekayaan negara dan dalam pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat.
3. Meningkatkan kinerja aparatur negara:
 - a. Perbaikan sistem manajemen dan kepegawaian negara.
 - b. Perbaikan sistem perencanaan dan pengadaan pegawai.

- c. Peningkatan kompetensi, kapabilitas dan profesionalitas sumber daya manusia aparatur.
- d. Penerapan sistem penghargaan dan hukuman yang adil dan proporsional.
- e. Peningkatan kesejahteraan pegawai melalui perbaikan sistem remunerasi , sistem asuransi dan jaminan hari tua pegawai.
- f. Penyelesaian pengalihan status pegawai honorer, pegawai harian lepas dan pegawai tidak tetap.

Pelayanan Publik

Menurut Kotler (dalam Lukman , 2000:8), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kemudian Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Soetopo (dalam Napitupulu, 2007:164) pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan juga dapat disebut suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara–cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60). Secara umum, pelayanan dapat diartikan semua usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan , dengan demikian dalam menyajikan pelayanan hendaknya menambahkan sesuatu yang tidak dapat dinilai dengan uang, seperti ketulusan dan integritas (Tjandra, 2005:11) Pelayanan Publik adalah sebagai pelayanan umum yang berarti kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2010:27).

Pelayanan publik adalah pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Kurniawan, 2005:5). Menurut Syaiful Arif

(dalam Ahmad, 2008:3) mendefinisikan pelayanan publik merupakan suatu layanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Menurut Kepmenpan Nomoe 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Disamping itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa tanpa berorientasi yang dilakukan sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan.

Kualitas Pelayanan Publik

Dilihat dari pendapat Goetsch dan Davis (dalam Ibrahim, 2008:22) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan / atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang ditetapkan sebelumnya (Lukman, 2000:9).

Sinambela (2006:6-8), kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan publik merupakan mutu / kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat (*meeting the needs customer*).

Berdasarkan dari beberapa definisi tentang kualitas pelayanan publik diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah keseluruhan dari karakteristik pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan (pegawai) kepada penerima layanan (publik) dalam suatu organisasi dengan mengutamakan rasa puas bagi sipenerima layanan tersebut. Agar pelayanan publik berkualitas, sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari semula yang berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

Secara umum stakeholders menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah diberlakukannya otonomi daerah; namun, dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan. Berkaitan dengan hal-hal tersebut, memang sangat disadari bahwa pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan, antara lain:

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
5. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
6. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaiknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut. Keadaan ini menyebabkan setiap negara berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Kenyataan di lapangan pelayanan publik di Indonesia menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh birokrat kita sangat rumit, prosedural, berbelit belit lama, boros atau tidak efisien dan efektif serta menyebalkan. Adanya struktur dan fungsi birokrasi yang overlapping menyebabkan tidak efisien serta tanggung jawab yang tidak jelas.

Menurut Zeitham dkk (dalam Boediono, 2003:114) ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan, yaitu:

- Bukti Langsung (*Tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik yang dimaksud disini adalah seperti gedung perkantoran, ruang tunggu untuk customer, telepon, computer, dan lain-lain.
- Daya tanggap (*Responsiveness*), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, mampu yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggapan. Keinginan ini seperti kemauan aparat birokrasi untuk memberikan informasi-informasi yang terkait dengan waktu pelayanan, syarat-syarat program langsung.
- Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menyajikan dengan segera dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan dan kecakapan aparat birokrasi dalam mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan dan menjadi kewajibannya dengan cepat sesuai waktu yang dijanjikannya.
- Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Yaitu seperti kepastian yang diberikan oleh aparat birokrasi untuk membuat masyarakat pengguna jasa merasa yakin bahwa tugas yang dilaksanakan akan bebas dari kesalahan.
- Empati (*Emphaty*), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal ini seperti bagaimana aparat birokrasi menciptakan komunikasi eksternal untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Hipotesis

Adapun hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

a. Hipotesis Alternatif (H_a)

Memiliki hubungan yang positif dan signifikan antara reformasi birokrasi dengan kualitas pelayanan publik.

b. Hipotesis Nol (H₀)

Tidak memiliki hubungan yang positif dan signifikan antara reformasi birokrasi dengan kualitas pelayanan publik.

Metode Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik suatu kesimpulan (Sugiono, 2006:90). Berdasarkan penjelasan tersebut yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah terdiri dari 9 orang pejabat termasuk Kepala Dinas dan 33 orang pegawai yang bekerja di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara.

Mengutip dari pendapat Arikunto (1996:104) yang menyatakan bahwa apabila populasi kurang dari 100 orang maka sampel diambil dari keseluruhan, sedangkan populasi diatas 100 orang maka sampel diambil 10%, 15% atau 20% - 25% dari populasi. Karena populasi dalam penelitian ini kurang dari 100 maka sampel adalah seluruh populasi yaitu sebanyak 42 orang.

Dalam penelitian ini digunakan dua macam data menurut klarifikasinya jenis dan sumbernya, yaitu:

1. Pengumpulan data primer, adalah pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Pengumpulan data primer tersebut dilakukan dengan instrument sebagai berikut:
 - a) Metode angket (kuisoner) yaitu pemberian daftar pertanyaan secara tertutup kepada responden yang dilengkapi dengan beberapa alternative jawaban.
 - b) Metode observasi melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena - fenomena yang berkaitan dengan fokus penelitian.
2. Pengumpulan data sekunder , yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah sejumlah buku , karya ilmiah dan dokumen/ arsip yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Teknik pengukuran skor yang digunakan dalam penelitian ini adalah memakai skala ordinal untuk menilai jawaban kuesioner yang disebarkan koresponden. Adapun skor dari setiap pertanyaan yang ditentukan yaitu,

- a. Untuk alternatif jawaban a diberi skor 5;
- b. Untuk alternatif jawaban b diberi skor 4;

- c. Untuk alternatif jawaban c diberi skor 3;
- d. Untuk alternatif jawaban d diberi skor 2;
- e. Untuk alternatif jawaban e diberi skor 1;

Kemudian untuk menentukan kategori jawaban koresponden terhadap masing-masing alternatif apakah tergolong tinggi, sedang atau rendah terlebih dahulu ditentukan skala intervalnya dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah} \\ & \text{Banyak bilangan} \\ & \text{Maka diperoleh:} \\ & 5-1 : 5 = 0,8 \end{aligned}$$

Dengan demikian dapat diketahui kategori jawaban responden masing-masing variabel yaitu:

| | |
|-----------------------------------|---|
| Skor untuk kategori Sangat Tinggi | = |
| 4,24 – 5,00 | |
| Skor untuk kategori Tinggi | = |
| 3,43 – 4,23 | |
| Skor untuk kategori Sedang | = |
| 2,62 – 3,42 | |
| Skor untuk kategori rendah | = |
| 1,81 – 2,61 | |
| Skor untuk kategori sangat rendah | = |
| 1,00 – 1,8 | |

Untuk menentukan jawaban responden tergolong tinggi , sedang atau rendah maka jumlah responden akan ditentukan rata-ratanya dengan membagi jumlah pertanyaan. Dari hasil pembagian tersebut akan diketahui jawaban responden termasuk kategori yang mana.

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif yang digunakan untuk menguji hubungan variabel bebas dengan variabel terikat. Adapun metode statistik yang digunakan adalah:

1. Uji Hipotesis

Cara ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya dan besar kecilnya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono, 2005:193), dengan menggunakan korelasi productmoment.

2. Uji Signifikansi dengan Uji “t”.

Untuk mengetahui tingkat keberartian hubungan antara variabel X dan variabel Y, maka digunakan rumus uji signifikansi “t” Sudjana (1987:369).

3. Koefisien Determinan

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel sebab terhadap variabel akibat, dimana dalam hal ini adalah reformasi

birokrasi (Variabel X) terhadap pelayanan publik (Variabel Y), maka digunakan besaran yang disebutkan sebagai koefisien determinasi (D). D merupakan kuadrat dari koefisien korelasi yang telah dihitung sebelumnya kemudian dikalikan dengan 100 %.

Hasil Penelitian Klasifikasi Data

Secara keseluruhan data yang diperoleh dalam penelitian diuraikan maka tahap selanjutnya akan dibahas data yang telah diuraikan dan menginterpretasikan data secara keseluruhan untuk masing-masing variabel penelitian dapat dilakukan setelah terlebih dahulu diklasifikasikan yakni berdasarkan jawaban – jawaban responden.

Tabel 1 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Reformasi Birokrasi (X)

| No | Nilai Jawaban | Kategori | F | (%) |
|---------------|--------------------|---------------|-----------|------------|
| 1 | 4,24 - 5,00 | Sangat tinggi | - | - |
| 2 | 3,43 - 4,23 | Tinggi | 32 | 100 |
| 3 | 2,62 - 3,42 | Sedang | - | - |
| 4 | 1,82 - 2,61 | Rendah | - | - |
| 5 | 1,00 - 1,81 | Sangat rendah | - | - |
| Jumlah | | | 32 | 100 |

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel reformasi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada tingkat tinggi, dimana 32 responden menjawab pada tingkat tinggi.

Tabel 2 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

| No | Nilai Jawaban | Kategori | F | (%) |
|---------------|--------------------|---------------|-----------|--------------|
| 1 | 4,24 - 5,00 | Sangat tinggi | - | - |
| 2 | 3,43 - 4,23 | Tinggi | 10 | 31,25 |
| 3 | 2,62 - 3,42 | Sedang | 22 | 68,75 |
| 4 | 1,82 - 2,61 | Rendah | - | - |
| 5 | 1,00 - 1,81 | Sangat rendah | - | - |
| Jumlah | | | 32 | 100 |

Sumber: Hasil Penelitian

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berada pada tingkat sedang, dimana 22 (68,75%) responden menjawab pada tingkat sedang, selanjutnya jawaban responden pada

kategori sedang ada sebanyak 10 orang (31,25 %). Hal ini membuktikan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan publik telah berjalan dengan baik.

Uji Hipotesis

Dari hasil penghitungan diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,466 , diadakan perbandingan hasil perhitungan korelasi product moment dengan hasil r pada tabel (rtabel). Jika dilihat pada rtabel Koefisien Korelasi Product Moment dengan taraf signifikan 5% untuk N= 32, maka nilai r tabel 0,349.

Koefisien Determinan

Koefisien determinant digunakan untuk mengetahui dan membuktikan hipotesis, yakni seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas (X) terhadap variabel (Y).

$$\begin{aligned}
 \text{KD} &= rxy^2 \times 100\% \\
 &= (0,466)^2 \times 100\% \\
 &= 0,21 \\
 &= 21,71\%
 \end{aligned}$$

Dengan demikian , pangaruh yang ditimbulkan oleh variabel X (Reformasi Birokrasi) terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik) adalah sebesar 21,71 % , sedangkan selebihnya sebesar 78,29% dipengaruhi oleh faktor lain yang diluar dari penelitian ini.

Uji Signifikansi

Untuk mengetahui tingkat keberartian hubungan antara variabel X dan variabel Y, maka digunakan rumus uji signifikansi “t” Sudjana (1987:369) diperoleh hasil $t = 2,77$ Apabila nilai t hitung dikonsultasikan dengan nilai t tabel pada taraf signifikan 95% atau alpa 5 % dan $n=32$ maka diperoleh t hitung sebesar 2,77 dan t tabel 2,04 berarti $2,77 > 2,04$

Berdasarkan ketentuan pengujian hipotesis:

1. Jika harga t hitung $>$ t tabel, maka H_0 (Hipotesis Nol) ditolak dan H_a (Hipotesis Alternatif) diterima, artinya ada pengaruh signifikan antara reformasi birokrasi dengan kualitas pelayanan publik
2. Jika harga t hitung $<$ t tabel , maka H_0 (Hipotesis Nol) diterima dan H_a (Hipotesis Alternatif) ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara

reformasi birokrasi dengan kualitas pelayanan publik.

Jika dibandingkan antara nilai r yang diperoleh dari rumus koefisien korelasi product moment yaitu 0,466 dengan r tabel, maka artinya ada pengaruh signifikan antara reformasi birokrasi dengan kualitas pelayanan publik.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang Reformasi Birokrasi dengan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara, terdapat adanya pengaruh signifikan antara reformasi birokrasi dengan kualitas pelayanan publik dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Reformasi birokrasi reformasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara pada tingkat tinggi, dimana 32 responden menjawab pada tingkat tinggi (100 %)
2. Kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara berada pada tingkat sedang, dimana 22 (68,75%) responden menjawab pada tingkat sedang, selanjutnya jawaban responden pada kategori sedang ada sebanyak 10 orang (31,25 %). Hal ini membuktikan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara telah berjalan dengan baik.
3. Berdasarkan indikator reformasi birokrasi dari hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) pada semua tingkat dan lini serta pada semua kegiatan berjalan sudah terlaksana dengan baik dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
 - b. Pemberian sanksi yang berat bagi pelaku KKN sesuai ketentuan yang berlaku cukup sering dilaksanakan sehingga terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN di lingkungan Kependudukan dan

Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara.

- c. Peningkatan efektivitas pengawasan aparatur negara melalui koordinasi dan sinergi pengawasan internal, eksternal dan pengawasan masyarakat sudah berjalan dengan baik.
4. Percepatan pelaksanaan tindak lanjut hasil temuan pengawasan dan pemeriksaan cukup sering dilaksanakan.
5. Penataan kembali kelembagaan pemerintahan berdasar pola dasar dan prinsip pengorganisasian sudah terlaksana rasional dan objektif.
6. Perbaikan sistem ketatalaksanaan , mekanisme dan prosedur pelaksanaan tugas sudah serung dilakukan pada semua tingkat dan lini pemerintahan.

Saran

Reformasi birokrasi merupakan suatu pembaharuan dan perubahan terhadap aspek kelembagaan , ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur, dimana apabila telah berjalan diharapkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang prima, sesuai dengan hasil penelitian berdasarkan diharapkan kedepannya semakin baiknya Reformasi Birokrasi, semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang ditandai dengan: tidak adanya korupsi, tidak adanya pelanggaran, semua program selesai dengan baik, semua perizinan selesai dengan cepat dan tepat, komunikasi dengan publik baik, penggunaan waktu (jam kerja) efektif dan produktif, penerapan reward dan punishment secara konsisten dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainur Ahmad. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Arikunto, Suharsimi, 2004. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Bandung: PT. Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Boediono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Dwiyanto Agus, 2006. *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Ibrahim Amin, 2009. *Pokok-Pokok Administrasi Publik & Implementasinya*. Bandung: Refika Aditama.

Kumorotomo, Wahyudi, 1992. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pembaruan.

Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Napitupulu Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.

Sampara, Lukman, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIAN LAN Press.

Serdamayanti, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Singarimbun, Masri, 1995. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Kebijakan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Sudjana, 1987, *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi Bagi Para Peneliti*, Tarsito, Bandung.

Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi Negara*. Bandung: Alfabet.

Tjandra, W. Riawan, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Wicaksono, Kristian Widya, 2006. *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Sumber Undang – Undang

Undang–Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang–Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Keputusan Menteri PAN Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003.

Surat Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Peraturan Menteri PAN Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.