

## **PENGARUH REFORMASI BIROKRASI TERHADAP KINERJA PELAYANAN KELURAHAN KARANG ANYAR KOTA PALEMBANG**

**Umi Purwanti<sup>1</sup>, Dwi Andriyani<sup>2</sup>, Isma Nirmala<sup>3</sup>, Suandi<sup>4</sup>,  
Edwar Juliarktha<sup>5</sup>, Randa Gustiawan<sup>6</sup>**

<sup>1),2),3),6)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Sjakhyakirti Palembang

<sup>4),5)</sup> Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Sjakhyakirti Palembang

Email: ummipurwanti2811@gmail.com<sup>1</sup>, dwidedek291@gmail.com<sup>2</sup>, ismanirmala53@gmail.com<sup>3</sup>,  
suandi@unisti.ac.id<sup>4</sup>, edwar\_juliarktha@unisti.ac.id<sup>5</sup>, randagiovani23@gmail.com<sup>6</sup>

### **ABSTRACT**

*Bureaucratic reform is implemented in order to realize good governance, where bureaucratic reform is a strategic step to build a state civil apparatus to be more qualified in carrying out government duties, as an organizer of public services with the aim of meeting the needs of the community, either in the form of goods or services in accordance with the standards and regulations that have been set. This study aims to determine: (1) To determine efforts in reforming the Bureaucracy at the Karang Anyar Village Office, Palembang City, (2) the effect of bureaucratic reform on the service performance of the Karang Anyar Village, Palembang City. The research conducted can be classified as a survey research type. Data were obtained by distributing questionnaires to 40 respondents. While the analysis uses simple regression statistics. From the research that has been conducted, it is known that there is a significant influence between bureaucratic reform on the performance of Village services. This means that bureaucratic reform can be used as a basis for predicting the service performance of the Karang Anyar Village, Palembang City. The contribution given by the bureaucratic reform variable to service performance is 33.20%, while the remaining 66.80% are variables that are not predicted in this study.*

**Keywords:** *Service Performance, Bureaucratic Reform*

### **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 tugas 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 bertujuan untuk mengetahui : (1) Untuk mengetahui upaya- upaya dalam mereformasi Birokrasi pada Kantor Kelurahan Karang Anyar Kota Palembang, (2) pengaruh reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan Kelurahan Karang Anyar Kota Palembang. Penelitian yang dilakukan dapat digolongkan pada jenis penelitian survai. Data-data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden sebanyak 40 orang. Sedangkan analisisnya menggunakan statistik regresi sederhana. Dari penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan Kelurahan. Artinya bahwa reformasi birokrasi dapat dijadikan sebagai dasar untuk memprediksi terhadap kinerja pelayanan Kelurahan Karang Anyar Kota Palembang. Kontribusi yang diberikan oleh variabel reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan sebesar 33,20%, sedangkan sisanya 66,80% merupakan variabel-variabel yang tidak terprediksi dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** *Kinerja Pelayanan, Reformasi Birokrasi*

## A. PENDAHULUAN

Proses demokratisasi yang sedang berlangsung di Indonesia memberikan pelajaran yang berharga bagi birokrasi di satu pihak, dan warga negara di pihak lain. Wajah dan sosok birokrasi sudah sepantasnya mengalami perubahan dari birokrasi otoriter ke arah birokrasi yang lebih demokratis, responsif, transparan, dan non partisipan. Akan tetapi dalam kenyataan pelaksanannya, birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan tersebut, seringkali mendapatkan kesan berbeda dari pandangan masyarakat.

Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk penyelenggaraan pelayanan publik) terkesan berbelit-belit dan memiliki proses yang panjang apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan. Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan publik).

Tuntutan masyarakat mengenai perlunya dilakukannya perbaikan kualitas pelayanan publik telah menjadi wacana publik sampai dengan saat ini. Disamping itu, isu demokratisasi memperkuat posisi masyarakat untuk menuntut hak-hak

mereka ketika berhubungan dengan birokrasi. Dalam konteks yang demikian, birokrasi publik perlu merevitalisasi diri agar mampu meningkatkan kinerja pegawai.

Hariandja (2002:195) mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau prilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha organisasi mencapai tujuannya, sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan organisasi tersebut untuk meningkatkannya.

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

setiap pegawai memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja pelayanan tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh.

Reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Misi reformasi birokrasi adalah membangun, menata ulang, menyempurnakan, membina, dan menertibkan birokrasi pemerintahan, agar mampu dan komunikatif dalam menjalankan peranan dan fungsinya. Mewujudkan reformasi birokrasi di Indonesia adalah tuntutan politik dan sosial budaya.

Reformasi birokrasi, pada tataran struktural, dilakukan melalui penataan kembali organisasi pemerintahan agar lebih tanggap terhadap tuntutan kepentingan masyarakat. Sementara reformasi birokrasi pada tataran kultural, di lakukan melalui pengembangan profesionalitas dan penguatan etos kerja aparatur pemerintahan.

Reformasi birokrasi menjadi bagian penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Titik berat dari pemerintahan yang baik adalah pada upaya

peningkatan kualitas pelayanan publik dan pemberantasan korupsi secara terarah, sistematis, dan terpadu. Reformasi birokrasi, mustahil akan terwujud jika tata pemerintahan masih memberikan peluang terhadap praktik-praktik Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN). Para pegawai negeri harus didorong untuk meningkatkan budaya kerja yang efektif efisien, dan profesional dalam melayani kepentingan masyarakat, bangsa, dan negara.

Hal yang penting dalam reformasi birokrasi adalah perubahan *mind-set* dan *culture-set* serta pengembangan budaya kerja. Reformasi Birokrasi diarahkan pada upaya-upaya mencegah dan mempercepat pemberantasan korupsi secara berkelanjutan, dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa (*good governance*), pemerintah yang bersih (*clean government*), dan bebas KKN.

Seperti halnya institusi lain, Kecamatan Karang Anyar Kota Palembang, yang diberi wewenang oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas umum Pemerintahan Daerah di bidang kesejahteraan sosial sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Permasalahannya kinerja pelayanan di Institusi Kecamatan Karang Anyar Kota Palembang belum optimal. Untuk itu peneliti ingin mengetahui tinggi

atau rendahnya kinerja pelayanan Kelurahan Karang Anyar Kota Palembang. Karena tinggi atau rendahnya kinerja pelayanan sangat dipengaruhi oleh reformasi birokrasi yang ada di Kelurahan Karang Anyar Kota Palembang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka permasalahan dalam penelitian ini adalah (a) apakah ada pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap Kinerja Pelayanan Kelurahan Karang Anyar Kota Palembang?, dan (b) seberapa besar pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap Kinerja Pelayanan Kelurahan Karang Anyar Kota Palembang?

Adapun tujuan Penelitian ini adalah mengetahui pengaruh reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap Kinerja Pelayanan Kelurahan Karang Anyar Kota Palembang.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

### **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).

Menurut Kristiadi (1994), Pada hakikatnya birokrasi merupakan struktur organisasi di sekitar pemerintahan yang memiliki ruang lingkup tugas sangat luas serta memerlukan organisasi besar dengan sumber daya manusia yang besar pula jumlahnya.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa yang dimaksudkan dengan birokrasi dalam penelitian ini, adalah keseluruhan organisasi pemerintah yang menjalankan tugas-tugas Negara dalam berbagai unit organisasi pemerintah di bawah departemen dan lembaga non departemen, baik di pusat maupun di daerah, seperti di tingkat propinsi, kabupaten, kecamatan, maupun desa atau kelurahan.

Tujuan utama birokrasi untuk mensejahterakan masyarakat harus tertancap keras pada para aparatur pelaksana, agar mereka tetap konsisten dalam menjalankan tugasnya. Namun, secara faktual birokrasi menghadapi sejumlah masalah yang kerap kali menjadi rintangan dalam pencapaian tujuan, diantaranya:

- a. Proses pekerjaannya seringkali tidak dapat diperkirakan dan langkah yang diambil oleh Birokrasi juga terkesan lamban

- b. Menunjukkan favoritisme dan perlakunya terhadap klien dan diskriminasi pada yang lain
- c. Memperkejakan staff yang menunjukkan keterkaitan yang rendah terhadap standar professional dan kualitas pelayanan program
- d. Mempromosikan staff berdasarkan favoritisme politis atau kriteria yang tidak professional
- e. Menciptakan timbunan kertas yang tidak berguna dan tidak mampu menyesuaikan diri secara relevan dengan perkembangan sosial.

### **Reformasi Birokrasi**

Sedamaryanti (2009: 67) menjelaskan bahwa reformasi birokrasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu dan komprehensif, 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 dengan masyarakat.

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

(organisasi), ketatalaksanaan (business proses) dan sumber daya manusia aparatur.

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

- a. Menuntaskan penanggulangan penyalahgunaan-penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk praktik KKN.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
- c. Meningkatkan kinerja aparatur negara.

Menurut Peraturan Menteri Negara Pelayagunaan Aparatur Negara Nomor: 15 Tahun 2008, indikator Reformasi Birokrasi adalah sebagai berikut:

- a. Transformasi Nilai
- b. Penataan Organisasi dan Tata Kerja
- c. Pemantapan Sistem Manajemen
- d. Peningkatan Kompetensi SDM Aparatur.

### **Kinerja Pelayanan**

Armstrong dan Baron (Wibowo,2007:7) menjelaskan bahwa kinerja merupakan pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi.

Ilyas (2002:65) juga menjelaskan bahwa kinerja adalah penampilan hasil

karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang memangku jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personel di dalam organisasi. Menurutnya, deskripsi dari kinerja menyangkut 3 komponen penting, yaitu: tujuan, ukuran, dan penilaian.

Dari beberapa definisi di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melakukan tugas atau pekerjaannya berdasarkan kemampuan kerja baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2010, menyatakan bahwa Kinerja Pelayanan Publik adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat yang paling

mendasar sekalipun masih belum dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan warga masyarakat. Secara nasional, kinerja lembaga-lembaga pelayanan publik pada tingkat paling bawah, seperti kantor kepolisian, kantor kecamatan, kelurahan, dan sebagainya, masih mengembangkan sistem pelayanan yang belum berpihak pada kepentingan warga pengguna layanan. Belum banyak terlihat tumbuhnya suatu kesadaran dan komitmen di kalangan birokrasi bahwa kepentingan dan kepuasan warga pengguna adalah orientasi utama dalam setiap pemberian pelayanan publik.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik maka perlu memperhatikan terpenuhinya kriteria akuntabilitas moral dalam implementasi pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan. Apabila dikaitkan dengan pelayanan publik yang berkualitas, maka perlu juga memperhatikan terpenuhinya kriteria pelayanan yang memperhatikan penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima.

Dengan demikian kinerja pelayanan birokrasi mempunyai peran yang besar dalam menjalankan sebuah organisasi. Pengukuran kinerja pelayanan menjadi penting dilaksanakan secara berkala dengan standar prosedur yang jelas. Pada dasarnya pengukuran kinerja

elayanan birokrasi digunakan untuk menilai sejauh mana keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, yang telah dibuat dalam sebuah kebijakan publik yang sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan “MISI dan VISI” Pemerintah.

Hasibuan (2002:56) dalam bukunya mengungkapkan bahwa kinerja pelayanan dapat dikatakan baik atau dinilai baik dari beberapa hal:

- a. Kesetiaan
- b. Prestasi kerja
- c. Kedisiplinan
- d. Kerja sama
- e. Kecakapan diukur dari ketrampilan dan kecakapan pegawai dalam menyelesaikan tugas
- f. Tanggung jawab.

### **Hubungan Reformasi Birokrasi dengan Kinerja Pelayanan**

Tinggi atau rendahnya kinerja pegawai dipengaruhi oleh reformasi birokrasi di lembaga. Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi) ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur.

Tujuan Reformasi Birokrasi adalah membentuk birokrasi profesional, dengan karakteristik: adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih KKN, mampu melayani publik, netral, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara. Sehingga sasaran Reformasi Birokrasi yaitu membangun birokrasi yang berorientasi pada hasil (*outcomes*) melalui perubahan secara terencana, bertahap, dan terintegrasi dari berbagai aspek strategis birokrasi. Oleh karena itu reformasi sangat di perlukan untuk membangun atau meningkatkan kinerja pegawai. Apabila kinerja pelayanan Kelurahan Karang Anyar Kota Palembang tinggi, diharapkan akan mampu melaksanakan aktivitas pelayanan pada masyarakat pengguna layanan.

### **Hipotesis**

Adapun hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

- a. Hipotesis Alternatif ( Ha )

Terdapat pengaruh yang signifikan antara Reformasi Birokrasi terhadap Kinerja Pelayanan Kelurahan Karang Anyar Kota Palembang.

- b. Hipotesis Nol ( Ho )

Tidak ada pengaruh antara Reformasi Birokrasi Terhadap Kinerja Pelayanan

Kelurahan Karang Anyar Kota Palembang.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan dapat digolongkan pada jenis penelitian survai. Namun, ditinjau dari sisi tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini, menurut Singarimbun dan Effendi (2001: 125), dapat digolongkan dalam tipe penelitian *explanatory* (penjelasan).

Dalam melakukan penelitian untuk karya ilmiah ini yang menjadi objek penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Karang Anyar Kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah RT, RW dan masyarakat di wilayah Kelurahan Karang Anyar Palembang. Sedangkan sampel diambil dengan menggunakan sampel acak stratifikasi yakni mengelompokkan beberapa unsur-unsur yang menjadi subyek penelitian (Singarimbun dan efendi, 2001). Sampel yang diambil pada penelitian ini sebesar 40 orang, yang rinciannya sebagai berikut:

- a. RT = 28 orang
- b. RW = 7 orang
- c. Masyarakat= 5 orang

Guna mendukung penelitian maka jenis data yang digunakan sebagai berikut:

- a. Data kuantitatif: data yang berupa angka-angka yang diperoleh dari Kantor Kelurahan Karang Anyar, seperti jumlah pegawai, jumlah

penduduk dan lain-lain.

- b. Data kualitatif: data yang diperoleh dari Kantor Kelurahan Karang Anyar, yang tidak berbentuk angka, seperti gambaran umum instansi, hasil kuesioner, hasil wawancara dan data-data lain yang menunjang penelitian.

Adapun indikator Reformasi Birokrasi (X) yang diukur menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 15 Tahun 2008, adalah:

- a. Transformasi Nilai
- b. Penataan Org. & Tata Kerja
- c. Pemantapan Sistem manajemen
- d. Kompetensi SDM Aparat

Sedangkan indikator Kinerja Pelayanan (Y) yang diukur menurut Hasibuan (2002:56):

- a. Kesetiaan
- b. Prestasi Kerja
- c. Kedisiplinan
- d. Kerjasama
- e. Kecakapan
- f. Tanggung jawab

Dalam hal ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Dokumentasi
- b. Kuesioner
- c. Penelitian Kepustakaan.

## **Pengukuran Instrumen Penelitian**

Untuk pemilihan jawaban atas variabel yang disediakan maka skala pengukuran atau pembobotan nilai angket menggunakan skala likert dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Skor 5 = sangat setuju
- b. Skor 4 = setuju
- c. Skor 3 = Cukup Setuju
- d. Skor 2 = tidak setuju
- e. Skor 1 = sangat tidak setuju

## **Uji Validitas dan Reliabilitas**

### **Uji Validitas**

Apabila korelasi antara masing-masing item atau indikator terhadap total skor variabel menunjukkan hasil probabilitas  $<0,01$  atau  $<0,05$  berarti angka probabilitas tersebut signifikan sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pertanyaan adalah valid (Ghozali, 2011). Korelasi setiap item pernyataan dengan nilai total setiap variabel dilakukan dengan teknik korelasi yaitu *pearson's product moment* untuk mengetahui apakah variabel yang diuji valid atau tidak. Untuk menentukan tingkat validitas, peneliti menggunakan bantuan program SPSS 20.

### **Uji Reliabilitas**

Tingkat reliabel suatu variabel atau konstruk penelitian dapat dilihat dari hasil uji statistik *Croabch Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu

konstruk variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$  (Imam Ghozali, 2011). Digunakan alat bantu program komputer yaitu SPSS 20 dengan menggunakan model Alpha.

### **Teknik Analasis Data**

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. Analisa regresi linier sederhana

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

#### 2. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah perbandingan antara variasi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen secara bersama-sama dibandingkan dengan variasi total variabel dependen. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi

dari Reformasi Birokrasi (X) terhadap kinerja pelayanan (Y), dilakukan perhitungan statistik dengan menggunakan Koefisien Determinasi (Ridwan,2004:136). Dari koefisien determinasi ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y, yang sisanya dapat dinyatakan pula dalam persentase.

### 3. Uji hipotesis (uji t)

Uji t untuk mengetahui pengaruh Variabel Independen reformasi birokrasi (X) terhadap Variabel Dependen kinerja pelayanan (Y).

## D. HASIL PENELITIAN

### Uji Validitas

Hasil uji validitas untuk angket reformasi birokrasi jumlah angketnya sebanyak 8 butir, setelah diuji validitas internalnya, dengan korelasi *product moment*, diperoleh koefisien korelasi yang memuaskan untuk semua butir. dan nilai kecenderungan  $P = 0,000$  sampai  $P = 0,042$  atau  $< P = 0,05$ , sehingga butir-butir instrumen untuk reformasi birokrasi dapat dikatakan valid.

Hasil uji validitas untuk angket reformasi birokrasi jumlah angketnya sebanyak 8 butir, setelah diuji validitas internalnya, dengan korelasi *product moment*, diperoleh koefisien korelasi

yang memuaskan untuk semua butir. dan nilai kecenderungan  $P = 0,000$  sampai  $P = 0,042$  atau  $< P = 0,05$ , sehingga butir-butir instrumen untuk reformasi birokrasi dapat dikatakan valid. Berikutnya dapat disajikan uji validitas kinerja pelayanan.

Hasil uji validitas untuk angket pelayanan jumlah angketnya sebanyak 11 butir, setelah diuji validitas internalnya, dengan korelasi *product moment*, diperoleh koefisien korelasi yang memuaskan untuk semua butir dan nilai kecenderungan  $P = 0,000$  sampai  $P = 0,039$  atau  $< P = 0,05$ , sehingga butir-butir instrumen untuk reformasi birokrasi dapat dikatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Dari hasil uji keandalan reformasi birokrasi menunjukkan bahwa alpha ( $\alpha$ ) = 0,7235. Ini menunjukkan bahwa harga alpha untuk variabel insentif  $> 0,60$ . artinya alat yang dipakai reliabel atau andal. Hasil uji keandalan kinerja pelayanan diperoleh harga alpha ( $\alpha$ ) = 0,7159. Ini menunjukkan bahwa harga alpha untuk variabel kinerja pelayanan  $> 0,60$ . artinya alat yang dipakai reliabel atau andal.

### Analisis Persamaan Regresi

Dari hasil perhitungan analisis regresi sederhana didapat hasil sebagai berikut :

$$Y = a + \beta \cdot X$$

$$Y = 27,990 + 0,511 X$$

**a** = Nilai 27,990 berarti bahwa apabila reformasi birokrasi tidak dilaksanakan dengan baik oleh Kelurahan Karang Anyar Palembang maka kinerja pelayanan nilainya tetap sebesar 27,990.

**B** = 0,511, nilai ini mengandung pengertian bahwa apabila Kelurahan Karang Anyar Palembang melaksanakan reformasi birokrasi di institusinya dengan baik dan benar, akan memperoleh kenaikan sebesar satu satuan, maka akan diikuti kenaikan kinerja pelayanan Kelurahan Karang Anyar Palembang sebesar 0,790.

## Uji t

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	R
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	27,90	3,36		8,327	,000	
REFORMASI BIROKRASI	,511	,11	,576	4,34	,000	

a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN

**Gambar 1. Hasil Uji t**

Dari hasil analisis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel reformasi birokrasi

terhadap variabel kinerja pelayanan Kelurahan Karang Anyar Palembang. Ini terbukti  $t = 4,347$  pada Sig sebesar 0,000. atau ( $sig. < 0,05$ ) Artinya bahwa variabel reformasi birokrasi dapat dipakai sebagai dasar untuk memprediksi kinerja pelayanan Kelurahan Karang Anyar Palembang. Ini menunjukkan bahwa hipotesis yang dikemukakan didukung oleh data.

## Uji Determinan

**Model Summary**

Mode	R	R	Adjusted R	Std. Error of the
1	,576	,332	,315	1,768

a. Predictors: (Constant), REFORMASI BIROKRASI

**Gambar 2. Uji Determinan**

RSquare = 0,332 atau 33,20%

Artinya bahwa variabel reformasi birokrasi memberikan kontribusi kepada variabel kinerja pelayanan Kelurahan Karang Anyar Palembang sebesar 33,20%, sedangkan sisanya 66,80% merupakan variabel-variabel yang tidak terprediksi dalam penelitian ini.

## Interpretasi

Berdasarkan hasil penelitian terlihat ada pengaruh signifikan antara reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan Kelurahan Karang Anyar

Palembang. Ini menunjukkan bahwa tinggi atau rendahnya kinerja pelayanan Kelurahan Karang Anyar Palembang sangat dipengaruhi oleh reformasi birokrasi yang di Kelurahan tersebut. Pengertian reformasi ini sesungguhnya mencakup dua hal yaitu reformasi dan transformasi. Menurut Istianto (2013:70), reformasi mempunyai arti filosofis bahwa segala persoalan kehidupan manusia dilihat dari sudut pandang manusianya sebagai akar persoalan, sedang transformasi dari sudut pandang bahwa suatu perubahan mampu sampai pada perombakan sistem dan struktur.

Reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengembangkan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematik, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Reformasi di sini merupakan proses pembaharuan yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga tidak

termasuk upaya dan/atau tindakan yang bersifat radikal dan revolusioner.

Sesungguhnya kalangan birokrasi sendiri tidak menutup mata dan telinga terhadap ketidakpuasan masyarakat berkait dengan performance dan kinerja mereka, sehingga kemudian lahir kesadaran dari internal diri mereka untuk melakukan perubahan paradigma dari berorientasi penguasa menjadi pelayanan masyarakat. Akan tetapi perubahan yang dilakukan mereka ini, oleh masyarakat dirasa tidak cukup signifikan dan tidak cukup cepat.

Berkaitan dengan hal tersebut Widodo (2012) mengatakan bahwa reformasi birokrasi merupakan perubahan signifikan elemen-elemen birokrasi, antara lain kelembagaan, sumberdaya manusia aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas aparatur, pengawasan, dan pelayanan publik. Pada aspek kelembagaan perlu dibangun agar dicapai lembaga yang efektif dan efisien dalam melaksanakan aktivitas kerja. Pada aspek sumber daya manusia, mengembangkan profesional kerja dan kompeten merupakan salah satu faktor penentu birokrasi dalam mencapai tataran kinerja secara optimal. Karena itu sumber daya manusia dalam birokrasi juga perlu dibangun, dalam arti ditingkatkan kompetensinya. Pada aspek ketatalaksanaan juga perlu dibangun agar seluruh unsur lembaga dapat bekerja sesuai dengan mekanisme, prosedur, metode yang

telah ditetapkan.

Berdasarkan perubahan paradigma seperti di atas, maka pengelolaan kewenangan di bidang pemerintahan perlu menyesuaikan terhadap hal tersebut. Di bidang pengelolaan kewenangan pemerintahan harus dilakukan repositioning bagaimana sebaiknya kewenangan pemerintah itu dikelola. Upaya melakukan repositioning ini sama halnya dengan melakukan dan menentukan strategi perubahan dan pembaharuan administrasi pemerintahan.

Dengan melakukan perubahan-perubahan pada semua aspek diharapkan akan mampu meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Dari penjelasan tersebut di atas terlihat ada keterkaitan antara reformasi dengan kinerja pelayanan Kelurahan Karang Anyar Palembang.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh antara reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan Kelurahan Karang Anyar Palembang dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Dari hasil analisis terlihat bahwa ada pengaruh yang signifikan antara reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan Kelurahan. Artinya

bahwa reformasi birokrasi dapat dijadikan sebagai dasar untuk memprediksi terhadap kinerja pelayanan Kelurahan Karang Anyar Palembang.

- b. Kontribusi yang diberikan oleh variabel reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan sebesar 33,20%, sedangkan sisanya 66,80% merupakan variabel-variabel yang tidak terprediksi dalam penelitian ini.

### **Saran**

Upaya yang harus dilakukan Institusi Kelurahan Karang Anyar Palembang dalam rangka peningkatkan kinerja pelayanan, perlu peningkatan kompetensi sumber daya manusia, sedangkan dalam meningkatkan sumber daya manusia perlu melaksanakan pengembangan SDM dengan melalui pelatihan dan pendidikan pegawai sesuai dengan bidang pekerjaannya.

Bagi pegawai, perlu memperbaiki diri, khususnya memperbaiki pola pikir, memperbaiki sikap dan tingkah laku dalam melaksanakan aktivitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Dengan memperbaiki atau mengadakan perubahan pada aspek sumber daya manusia diharapkan akan mampu meningkatkan kinerja pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hariandja, Denny, BC. 2002. *Birokrasi Nan Pongah : Belajar dari Kegagalan Orde Baru*. Yogyakarta: Kanisius
- Hasibuan S.P Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Ilyas, Yaslis. 2002. *Kinerja; teori, penilaian, dan penelitian*. Depok: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKMUI.
- Imam, Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : BP Universitas Diponegoro.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manjemen Pemerintah dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kristiadi, JB. 1994. *Administrasi/Manajemen Pembangunan*. Jakarta: LAN-RI.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1992. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2010
- Peraturan Menteri PAN Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.
- Sedarmayanti. 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung: Refika Aditama.
- Serdamayanti, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 2000. *Metode Penelitian Survei*. Yogyakarta: LP3ES.
- Wibowo.2007. *Menejemen kinerja*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.