

BAB V

PEMBAHASAN

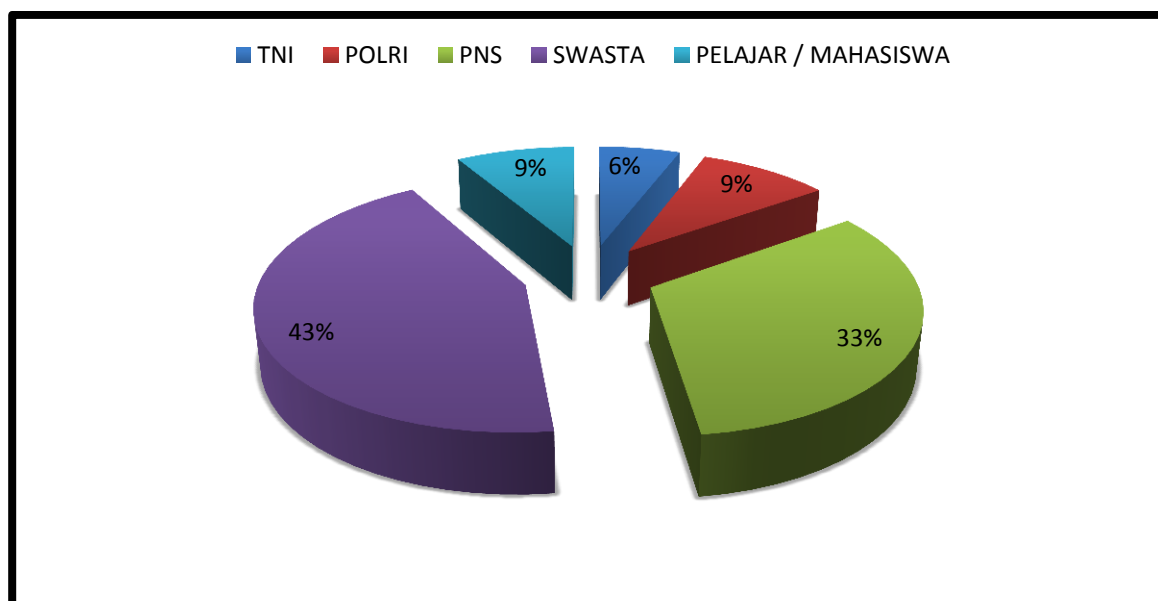
V.1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Pada penelitian ini karakteristik responden di bedakan dari beberapa golongan sesuai dengan tingkat pendidikan, usia, pekerjaan agar proses pengumpulan dan penyajian data dapat dengan mudah untuk di pahami. Adapun penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 223 sampel responden yang diambil secara random dari total keseluruhan penduduk yang ada di Kecamatan Bulik sebanyak 26.776 jiwa yang menggunakan layanan di Kantor Kecamatan Bulik, Kabupaten Lamandau, Kalimantan Tengah. Dan perlu di ketahui lebih lanjut bahwa sampel sebanyak 223 responden ini adalah pengguna jasa layanan bukan penyedia jasa layanan di kantor Kecamatan Bulik.

Diagram V.1

Responden Menurut Jenis Pekerjaan



Tabel V.1

Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	TNI	13	6 %
2	Polri	21	9 %
3	Swasta	97	43 %
4	PNS	73	33 %
5	Pelajar / Mahasiswa	19	9 %
		223	100 %

Sumber : Pengolahan Data Primer

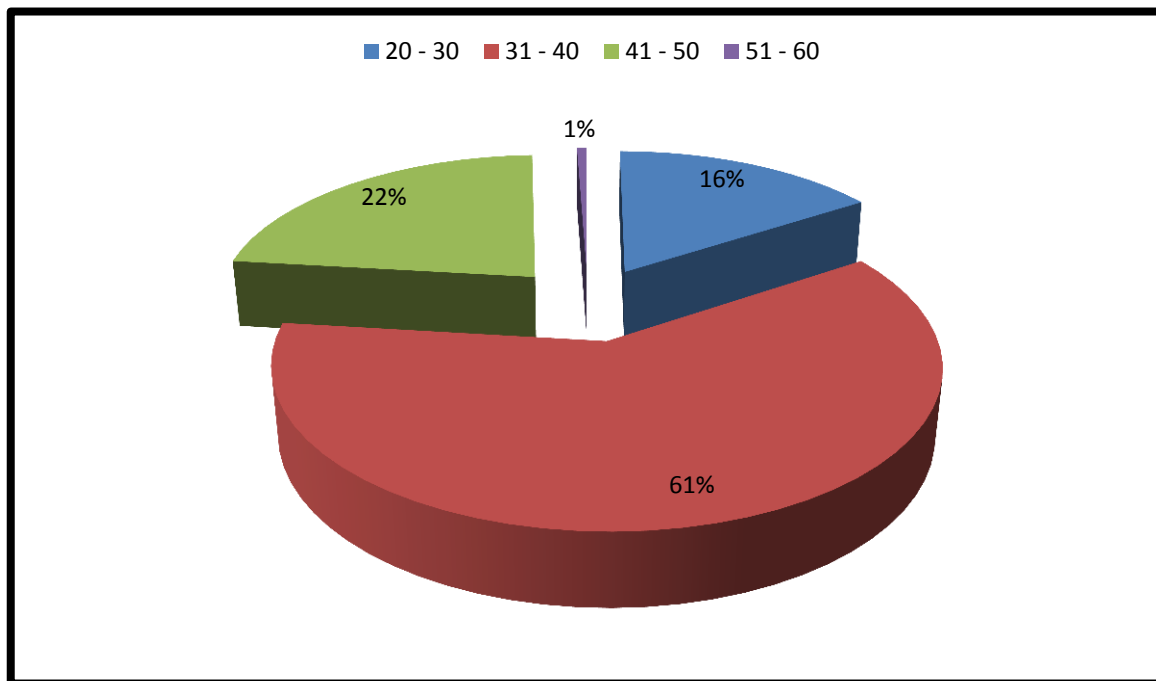
Berdasarkan hasil diagram diatas, pengguna layanan di Kantor Kecamatan Bulik berdasarkan jenis pekerjaan yang di temui oleh peneliti yaitu sebanyak 73 responden bekerja sebagai PNS (Pegawai Negeri Sipil), 21 responden bekerja sebagai Polri (Polisi Republik Indonesia), 13 responden bekerja sebagai TNI (Tentara Nasional Indonesia), 97 responden bekerja sebagai Wiraswasta, dan 19 responden masih berstatus sebagai Pelajar / Mahasiswa. Dari keseluruhan responden didapati sebanyak 178 responden berjenis kelamin Laki-laki, dan sebanyak 45 responden berjenis kelamin Wanita. Jadi dapat di simpulkan bahwa masyarakat Kecamatan Bulik yang sering menggunakan layanan publik di kantor Kecamatan Bulik mayoritas adalah Masyarakat dengan jenis pekerjaan Swasta dan Pegawai Negeri Sipil (76%).

c. Karakteristik Responden Menurut Tingkatan Usia

Dari hasil responden yang menggunakan layanan di Kantor Kecamatan Bulik dengan jumlah 223 responden yang di dapat, sebanyak 178 (79,8%) Laki-laki dan 45 (20,2%) Perempuan yang pengguna layanan publik yang ada di kantor Kecamatan Bulik. Dengan pembagian tingkat usia mulai dari tingkat usia 20 Tahun – 30 Tahun sebanyak 33 responden (15%), usia 31 Tahun – 40 Tahun sebanyak 127 responden (57%), Usia 41 Tahun – 50 Tahun sebanyak 47 responden (21%), dan terakhir usia 51 Tahun – 60 Tahun sebanyak 16 responden (7%). Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas masyarakat pengguna layanan di kantor Kecamatan Bulik yaitu masyarakat dengan usia 31 Tahun – 40 Tahun sebanyak 127 responden (57%).

Diagram V.2

Responden Menurut Tingkat Usia



Sumber : Pengolahan Data Primer

Tabel V.2

Responden Menurut Tingkat Usia

No	Tingkat Usia	Jumlah	Presentase
1	20 – 30	33	15 %
2	31 – 40	127	57 %
3	41 – 50	47	21 %
4	51 – 60	16	7 %
		223	100 %

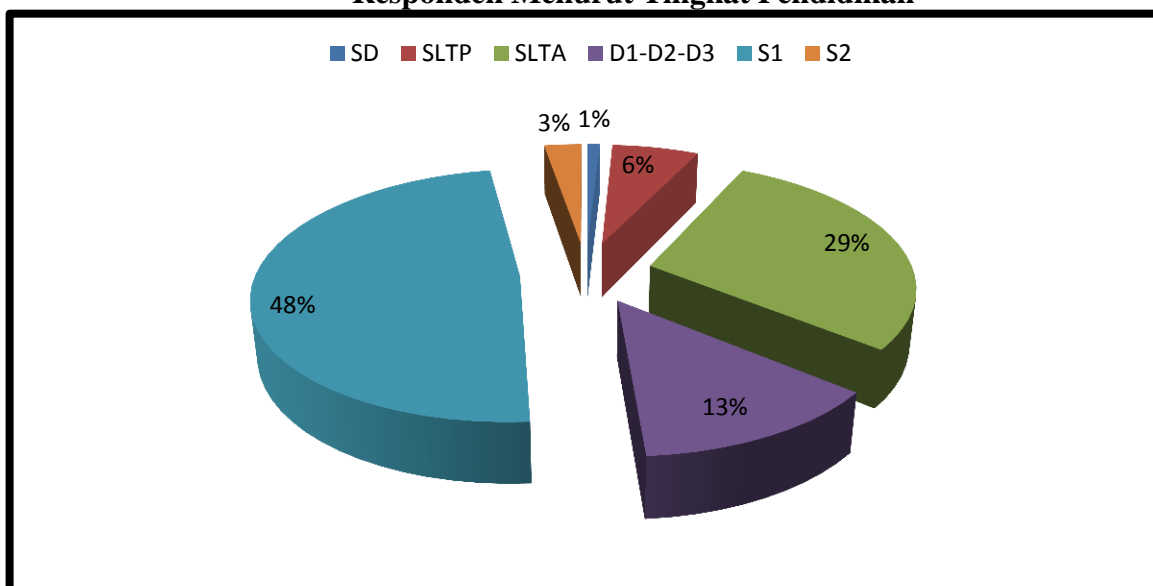
Sumber : Pengolahan Data Primer

c. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Berikut adalah tampilan diagram dan tabel responden menurut tingkat pendidikan masyarakat yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik :

Diagram V.3

Responden Menurut Tingkat Pendidikan



Tabel V.3

Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase %
1	SD	2	1%
2	SLTP	14	6%
3	SLTA	64	29%
4	D1-D2-D3	29	13%
5	S1	108	48%
6	S2 – Keatas	6	3%
		223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Dari hasil diagram dan tabel yang telah di jelaskan diatas, masyarakat pengguna jasa layanan publik di kantor Kecamatan Bulik, ditemukan yang berpendidikan terakhir sekolah dasar (SD) sebanyak 2 responden (1%), Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) sebanyak 14 responden (6%), Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) sebanyak 64 responden (29%), Diploma Tiga (D3) sebanyak 29 responden (13%), Strata Satu (S1) sebanyak 108 responden (48%), dan Strata Dua (S2) sebanyak 6 responden (3%). Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas masyarakat pengguna jasa layanan di Kantor Kecamatan Bulik yaitu dengan pendidikan terakhir Strata Satu (S1).

V.2. Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik

Dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik yang akan di lakukan oleh penyelenggara layanan ada beberapa indicator yang harus di laksanakan agar terciptanya sistem pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan dari pengguna layanan. Indikatornya yaitu : Perubahan Penguasa Menjadi Pelayan, Mendahulukan Peranan Dari Wewenang, Tidak Berfikir Hasil Produksi Tetapi Hasil Akhir, Perubahan Management Kinerja, dan Perubahan Cara Berfikir (Pola Fikir, Pola Sikap, Pola Tindak).

1. Perubahan Penguasa Menjadi Pelayan

Perubahan penguasa menjadi pelayan adalah sebuah metode perubahan perspektif tentang melayani pengguna layanan. Tidak selalu harus bawahan yang mengerjakan tugas yang telah di berikan tetapi pimpinan juga ikut ambil bagian mengawasi kinerja aparaturnya. Ikt berinteraksi dengan pengguna layanan juga menjadi point penting dalam pola ini. sehingga pengguna layanan dapat secara langsung menyampaikan tentang keluhan dan sarannya. Indicator perubahan penguasa menjadi pelayan memiliki dua point yaitu :

- a. Menerima pengguna layanan dengan baik
- b. Memandang semua pengguna layanan sama drajatnya

Dari kedua point indicator perubahan penguasa menjai pelayan diatas, peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel V.4

Skala Indeks Perubahan Penguasa Menjadi Pelayan

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	2	193	18	10	0	3,84
2	76	124	13	8	2	4,18
TOTAL						4,01
Indeks Perubahan Penguasa Menjadi Pelayan						BAIK

Sumber : Pengolahan Data Primer

Masing – masing nilai indeks tersebut di dapatkan dari rata-rata nilai jawaban responden menggunakan skala *likert*. Dari penjelasan tabel di atas untuk indicator perubahan penguasa menjadi pelayan dengan point pertama yaitu Menerima Pengguna Layanan Dengan Baik mendapatkan hasil sebanyak 2 responden menjawab Sangat Baik, 193 responden menjawab Baik, 18 responden menjawab Kurang Baik, 10 responden menjawab Tidak Baik, dan 0 responden mnejawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point pertama Menerima Pengguna Layanan Dengan Baik mendapatkan nilai indeks 3,84 dan masuk ke dalam interval nilai 3,41- 4,20 dengan kategori Baik.

Tabel V.5

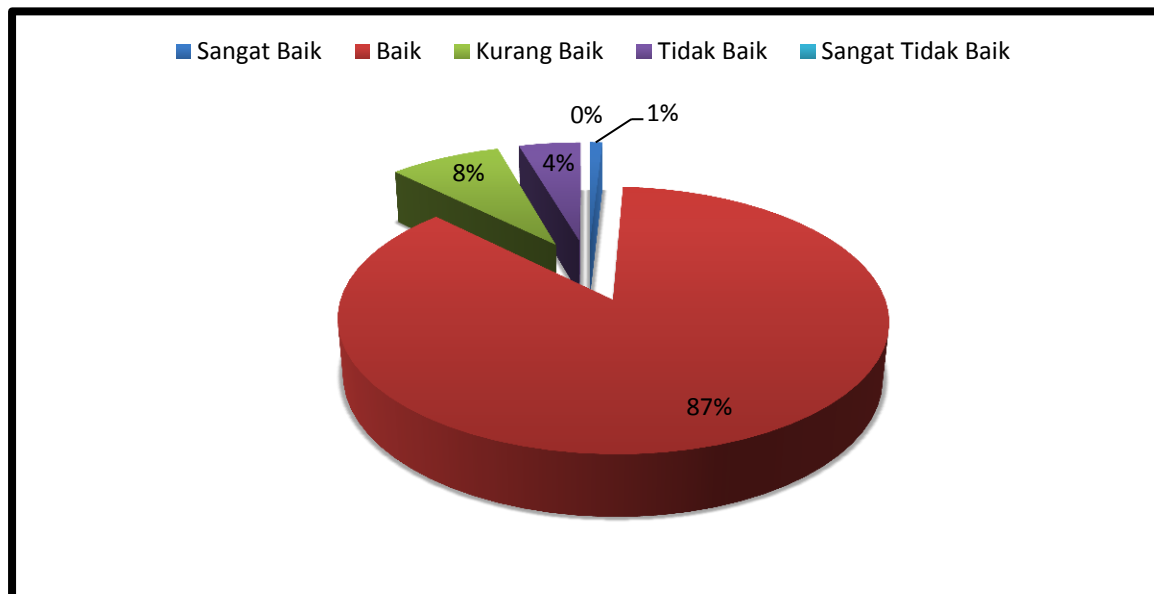
Presentase Responden Menerima Pengguna Layanan Dengan Baik

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	2	1%
2	Baik	193	87%
3	Kurang Baik	18	8%
4	Tidak Baik	10	4%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.4

Point Menerima Pengguna Layanan Dengan Baik



Sumber : Pengolahan Data Primer

Sedangkan untuk point ke dua yaitu Memandang Semua Pengguna Layanan Sama Drajatnya mendapatkan hasil sebanyak 76 responden menjawab Sangat Baik, 124 responden menjawab Baik, 13 responden menjawab Kurang Baik, 8 responden menjawab Tidak Baik, dan 2 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point Memandang Semua Pengguna Layanan Sama Drajatnya mendapatkan nilai indeks 4,18 dan masuk ke dalam interval 3,41-4,20 dengan kategori Baik. Dari hasil kedua point tentang Perubahan Penguasa Menjadi Pelayan mendapatkan skor indeks 4,01 dan masuk ke dalam kategori Baik.

Tabel V.6

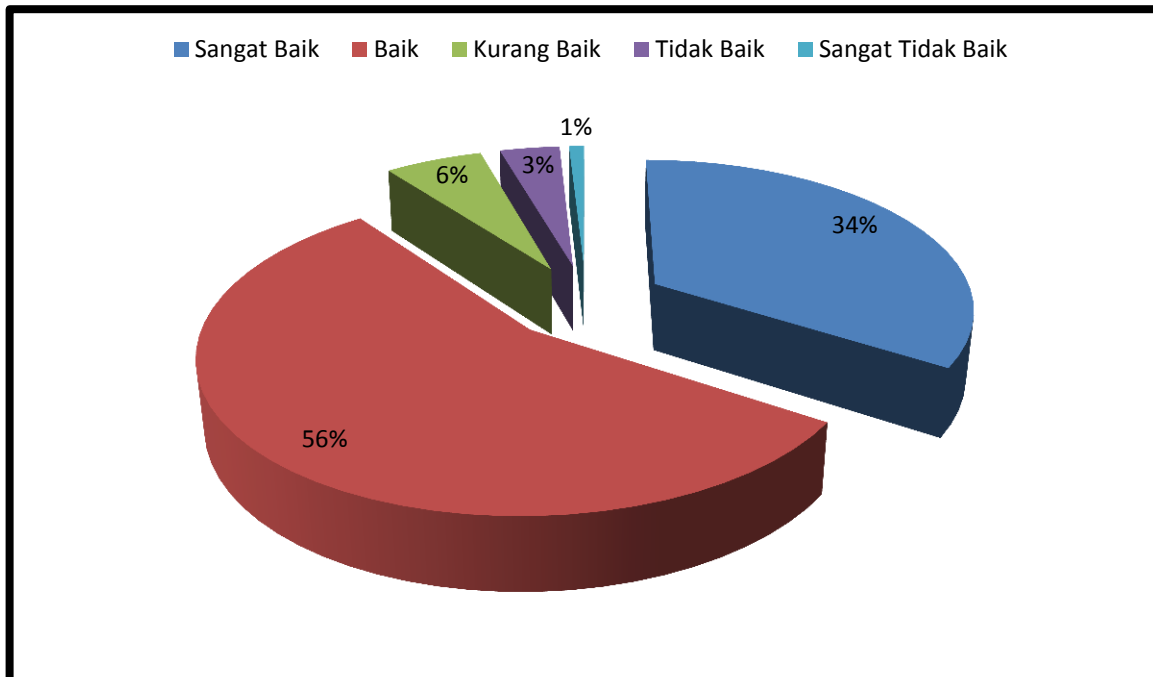
Presentase Responden Tentang Memandang Semua Pengguna Layanan Sama Drajatnya

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	76	34%
2	Baik	124	56%
3	Kurang Baik	13	6%
4	Tidak Baik	8	3%
5	Sangat Tidak Baik	2	1%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.5

Memandang Semua Pengguna Layanan Sama Drajatnya



Sumber : Pengolahan Data Primer

Menurut hasil penelitian yang telah di jelaskan diatas untuk indicator pertama yaitu Perubahan Penguasa Menjadi Pelayan, Camat Bulik mengungkapkan :

“Masyarakat adalah pengguna layanan yang utama. Kinerja kantor kami baik aparatur dan kinerja saya dapat dilihat dari kepuasan pelanggan (Masyarakat). Sejauh ini kami telah memberikan yang terbaik untuk masyarakat. Ketika memang ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan / ingin bertemu dengan saya dan kebetulan saya ada ditempat, maka tidak ada alasan saya untuk menolaknya.”

Jadi dapat disimpulkan persepsi masyarakat dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik dengan indicator Perubahan Penguasa Menjadi Pelayan sudah di lakukan di kantor Kecamatan Bulik dan berjalan dengn predikat Baik.

2. Mendahulukan Peranan Dari Wewenang

Perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mendahulukan peranannya sebagai pelayan masyarakat dan harus dapat melayani masyarakat dengan baik, dengan cara menyampingkan wewenang mereka sebagai pejabat atau pegawai pemerintah. Dalam indikator mendahulukan peranan dari wewenang initerdapat dua point yang harus di terapkan agar terciptanya sistem pelayanan publik yang baik yaitu :

1. Turun tangan langsung apabila ada masyarakat yang membutuhkan
2. Tidak mengesampingkan keperluan masyarakat

Dari kedua point indikator perubahan penguasa menjai pelayan diatas, peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel V.7

Skala Indeks Mendahulukan Peranan Dari Wewenang

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	32	161	27	3	0	3,99
2	113	82	27	1	0	4,37
TOTAL						4,18
Indeks Mendahulukan Peranan Dari Wewenang						BAIK

Sumber : Pengolahan Data Primer

Masing – masing nilai indeks tersebut di dapatkan dari rata-rata nilai jawaban responden menggunakan skala *likert*. Dari penjelasan tabel di atas untuk indikator Mendahulukan Peranan Dari Wewenang dengan point pertama yaitu Turun Tangan Langsung Apabila Ada Masyarakat Yang Membutuhkan mendapatkan hasil sebanyak 32 responden menjawab Sangat Baik, 161 responden menjawab Baik, 27 responden menjawab Kurang Baik, 3 responden menjawab Tidak Baik, dan 0 responden mnejawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point pertama Turun Tangan Langsung Apabila Ada Masyarakat Yang Membutuhkan mendapatkan nilai indeks 3,99 dan masuk ke dalam interval nilai 3,41- 4,20 dengan kategori Baik.

Tabel V.8

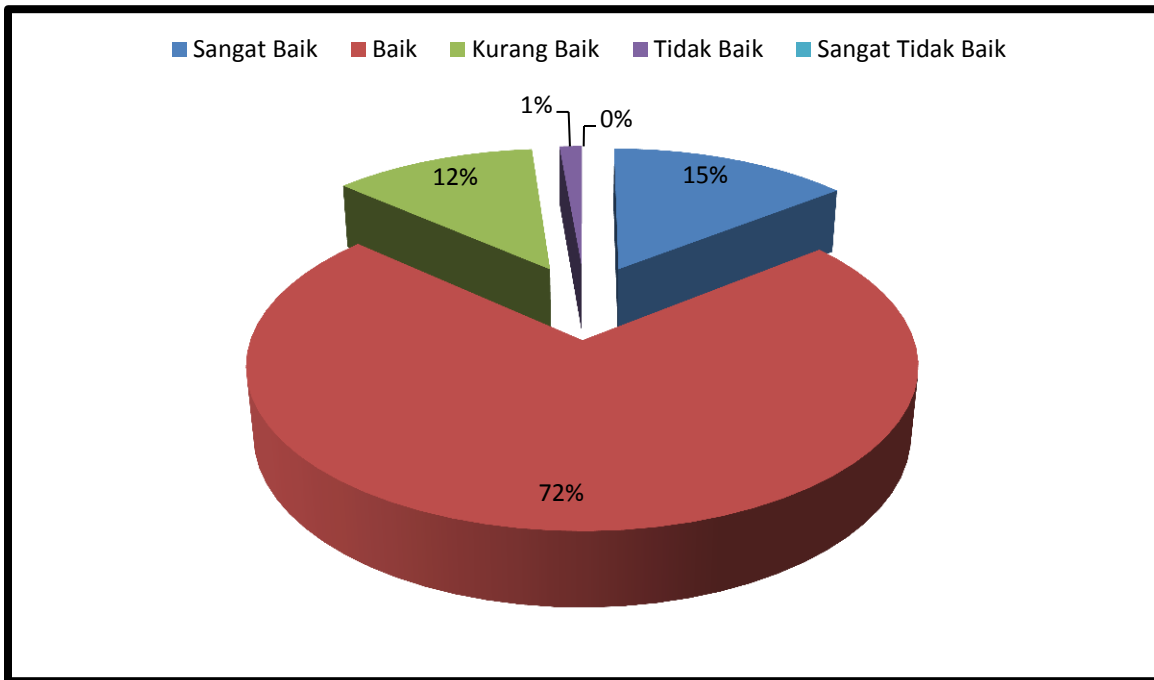
Presentase Responden Turun Tangan Langsung Apabila Ada Masyarakat Yang Membutuhkan

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	32	15%
2	Baik	161	72%
3	Kurang Baik	27	12%
4	Tidak Baik	3	1%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.6

Turun Tangan Langsung Apabila Ada Masyarakat Yang Membutuhkan



Sumber : Pengolahan Data Primer

Sedangkan untuk point ke dua yaitu Tidak Mengesampingkan Keperluan Masyarakat mendapatkan hasil sebanyak 113 responden menjawab Sangat Baik, 82 responden menjawab Baik, 27 responden menjawab Kurang Baik, 1 responden menjawab Tidak Baik, dan 0 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point Tidak Mengesampingkan Keperluan Masyarakat mendapatkan nilai indeks 4,37 dan masuk ke dalam interval 4,21 – 5,00 dengan kategori Sangat Baik. Dari hasil kedua point tentang Mendahulukan Peranan Dari Wewenang mendapatkan skor indeks 4,18 dan masuk ke dalam kategori Baik.

Tabel V.9

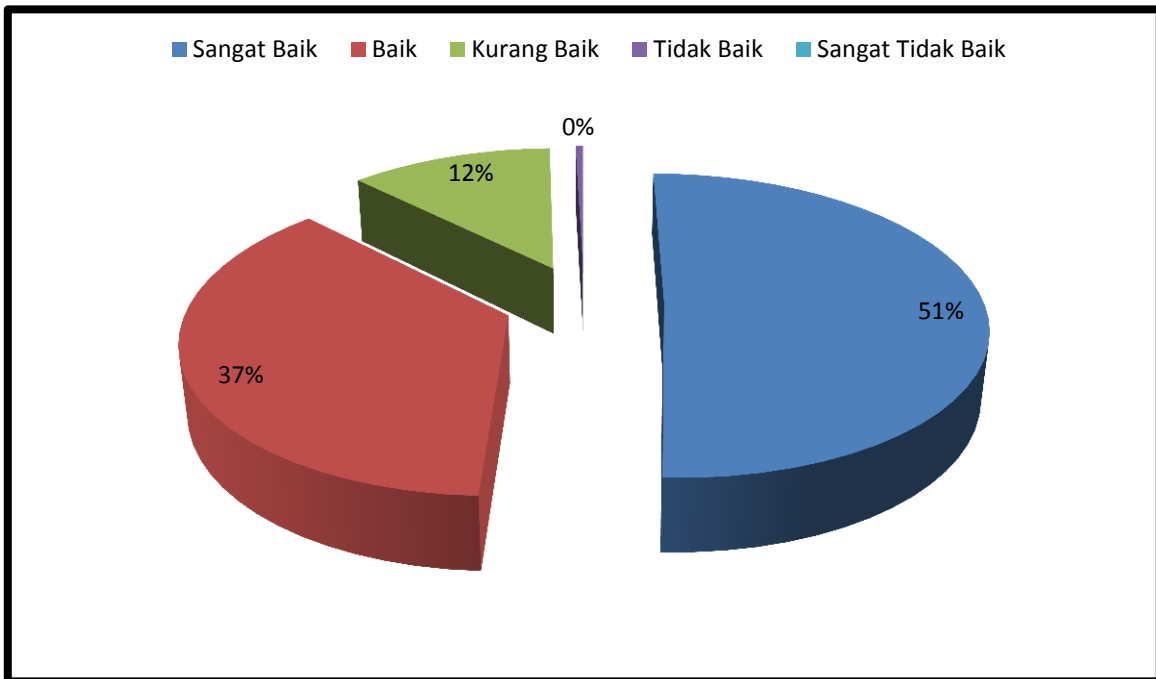
Presentase Responden Tidak Mengesampingkan Keperluan Masyarakat

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	113	51%
2	Baik	82	37%
3	Kurang Baik	27	12%
4	Tidak Baik	1	0%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.7

Tidak Mengesampingkan Keperluan Masyarakat



Sumber : Pengolahan Data Primer

Hasil penelitian yang telah di jelaskan diatas untuk indicator kedua yaitu Mendahulukan Peranan Dari Wewenang, Camat Bulik mengungkapkan:

“Amanat yang di berikan oleh Masyarakat dan Bapak Bupati kepada saya harus saya jalankan dengan sungguh-sungguh. Di posisi kantor mungkin saya seorang kepala, tetapi di pekerjaan saya tetap seorang pelayan masyarakat.”

Jadi dapat disimpulkan persepsi masyarakat dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik dengan indicator mendahulukan peranan dari wewenang sudah di lakukan di kantor Kecamatan Bulik dan berjalan dengan predikat Baik.

3. Tidak berfikir hasil produksi tapi hasil akhir

Dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat perubahan yang harus di lakukan yaitu birokrasi harus selalu mengutamakan hasil akhir dari pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat seperti menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Dalam indicator tidak berfikir hasil produksi tetapi hasil akhir ini terdapat dua point yang harus di terapkan agar terciptanya sistem pelayanan publik yang baik yaitu :

1. Mengutamakan kepuasan pengguna layanan
2. Tidak memperhitungkan jumlah biaya yang dapat di terima

Dari kedua point indicator Tidak Berfikir Hasil Produksi Tapi Hasil Akhir diatas, peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel V.10

Skala Indeks Tidak Befikir Hasil Produksi Tapi Hasil Akhir

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	28	122	49	24	0	3,69
2	83	136	1	3	0	4,46
TOTAL						4,07
Indeks Tidak Befikir Hasil Produksi Tapi Hasil Akhir						BAIK

Sumber : Pengolahan Data Primer

Masing – masing nilai indeks tersebut di dapatkan dari rata-rata nilai jawaban responden menggunakan skala *likert*. Dari penjelasan tabel di atas untuk indicator Tidak Befikir Hasil Produksi Tapi Hasil Akhir dengan point pertama yaitu Mengutamakan Kepuasan Pengguna Layanan mendapatkan hasil sebanyak 28 responden menjawab Sangat Baik, 122 responden menjawab Baik, 49 responden menjawab Kurang Baik, 24 responden menjawab Tidak Baik, dan 0 responden mnejawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point pertama Mengutamakan Kepuasan Pengguna Layanan mendapatkan nilai indeks 3,69 dan masuk ke dalam interval nilai 3,41- 4,20 dengan kategori Baik.

Tabel V.11

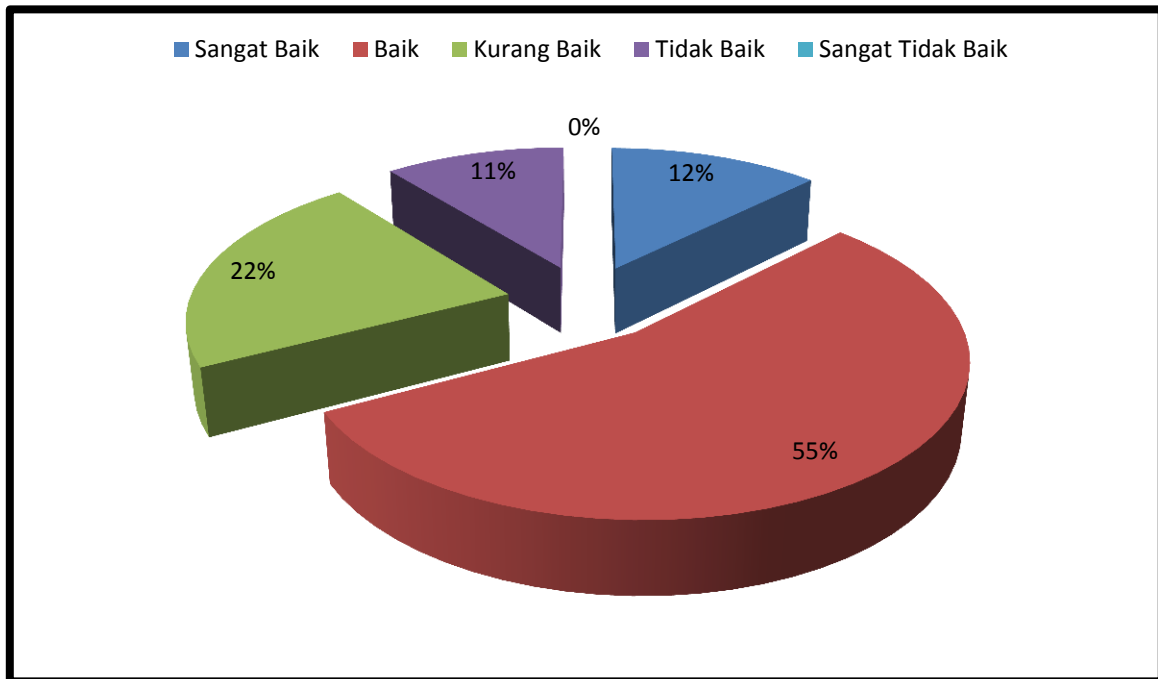
Presentase Responden Mengutamakan Kepuasan Pengguna Layanan

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	28	12%
2	Baik	122	55%
3	Kurang Baik	49	22%
4	Tidak Baik	24	11%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.8

Mengutamakan Kepuasan Pengguna Layanan



Sumber : Pengolahan Data Primer

Sedangkan untuk point ke dua yaitu Tidak Memperhitungkan Jumlah Biaya Yang Dapat Diterima mendapatkan hasil sebanyak 83 responden menjawab Sangat Baik, 136 responden menjawab Baik, 1 responden menjawab Kurang Baik, 3 responden menjawab Tidak Baik, dan 0 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point Tidak Memperhitungkan Jumlah Biaya Yang Dapat Diterima mendapatkan nilai indeks 4,46 dan masuk ke dalam interval 4,21 – 5,00 dengan kategori Sangat Baik. Dari hasil kedua point tentang Mendahulukan Peranan Dari Wewenang mendapatkan skor indeks 4,07 dan masuk ke dalam kategori Baik.

Tabel V.12

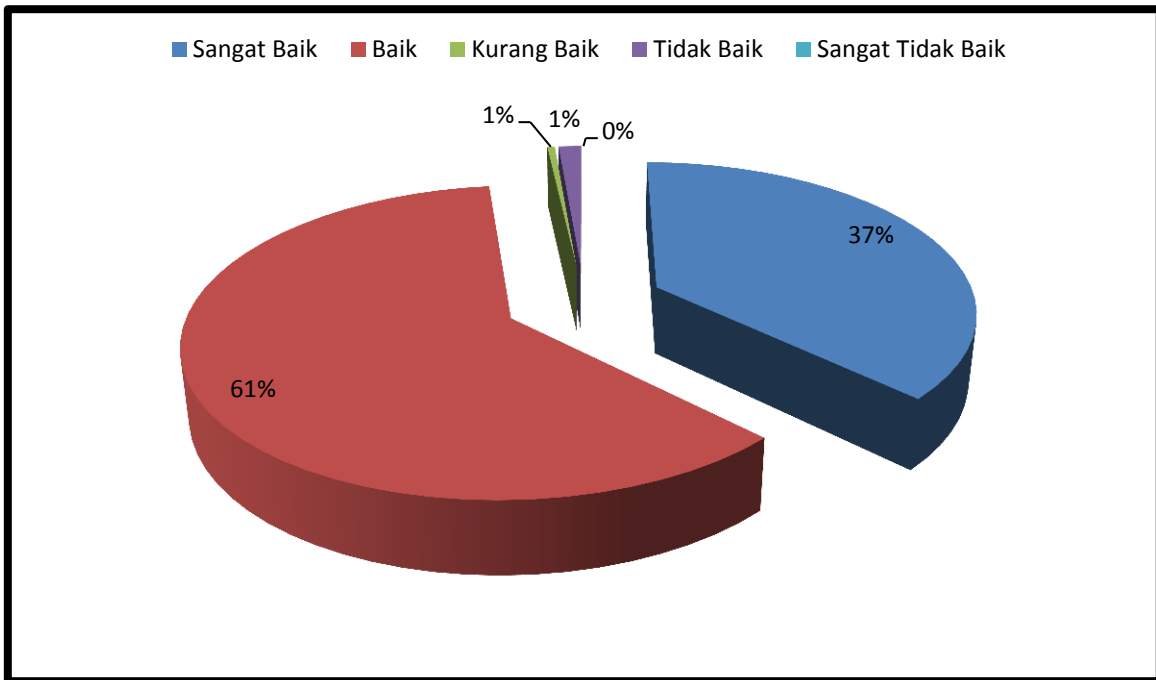
Presentase Responden Tidak Memperhitungkan Biaya Yang Dapat Diterima

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	83	37%
2	Baik	136	61%
3	Kurang Baik	1	1%
4	Tidak Baik	3	1%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.9

Tidak Memperhitungkan Jumlah Biaya Yang Dapat Diterima



Sumber : Pengolahan Data Primer

Hasil penelitian yang telah di jelaskan diatas untuk indicator ketiga yaitu Tidak Berfikir Hasil Produksi Tapi Hasil Akhir,dari hasil wawancara peneliti dengan Camat Bulik mengungkapkan:

“Seperti yang saya sampaikan diawal, kepuasan masyarakat adalah hal yang sangat penting bagi kami. Karena itu merupakan alasan utama kami bekerja, tapi tidak jarang ada desas desus adanya pungli dan lain-lain tapi tidak pernah sekalipun saya temui dalam instansi saya selama saya menjabat.”

Jadi dapat disimpulkan persepsi masyarakat dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik dengan indicator tidak berfikir hasil produksi tapi hasil akhir sudah di lakukan di kantor Kecamatan Bulik dan berjalan dengan predikat Baik.

4. Perubahan Management Kinerja

Perubahan yang di maksud yaitu merubah management kinerja birokrasi agar menjadi lebih efektif dibandingkan sebelumnya. Penjelasan diatas menunjukkan bahwa untuk mereformasi birokrasi ada beberapa hal yang harus di ubah dari birokrasi itu sendiri. Dalam indicator Perubahan Management Kinerja ini terdapat dua point yang harus di terapkan agar terciptanya sistem pelayanan publik yang baik yaitu :

1. Membuat Inovasi Dalam Pelayanan
2. Mengetahui kondisi keterampilan skill aparatur sesuai dengan bidangnya masing-masing

Dari kedua point indicator Perubahan Management Kinerja diatas, peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel V.13

Skala Indeks Perubahan Management Kinerja

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	23	95	87	11	7	3,52
2	46	108	52	5	12	3,76
TOTAL						3,64
Indeks Perubahan Management Kinerja						BAIK

Sumber : Pengolahan Data Primer

Masing – masing nilai indeks tersebut di dapatkan dari rata-rata nilai jawaban responden menggunakan skala *likert*. Dari penjelasan tabel di atas untuk indikator Perubahan Management Kinerja dengan point pertama yaitu Membuat Inovasi dalam Pelayanan mendapatkan hasil sebanyak 23 responden menjawab Sangat Baik, 95 responden menjawab Baik, 87 responden menjawab Kurang Baik, 11 responden menjawab Tidak Baik, dan 7 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point pertama Membuat Inovasi Dalam Pelayanan mendapatkan nilai indeks 3,52 dan masuk ke dalam interval nilai 3,41- 4,20 dengan kategori Baik.

Tabel V.14

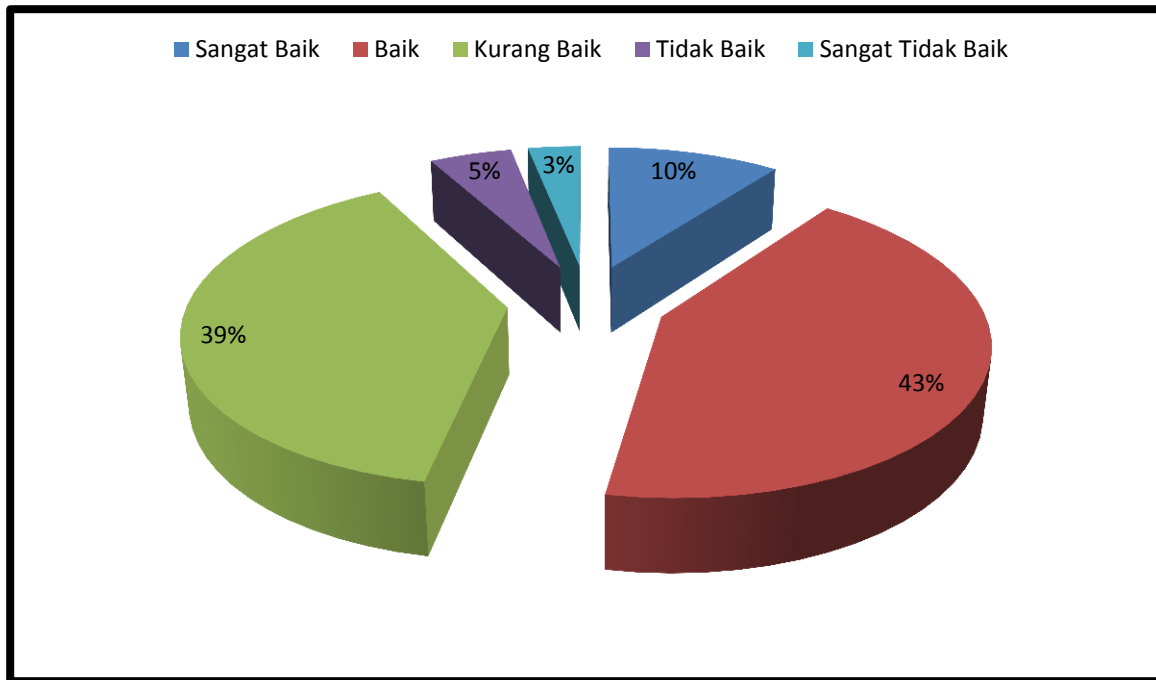
Presentase Responden Memebuat Inovasi Dalam Pelayanan

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	23	10%
2	Baik	95	43%
3	Kurang Baik	87	39%
4	Tidak Baik	11	5%
5	Sangat Tidak Baik	7	3%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.10

Membuat Inovasi Dalam Pelayanan



Sumber : Pengolahan Data Primer

Sedangkan untuk point ke dua yaitu Mengetahui Kondisi Keterampilan Skill Aparatur Sesuai Dengan Bidangnya Masing - Masing mendapatkan hasil sebanyak 46 responden menjawab Sangat Baik, 108 responden menjawab Baik, 52 responden menjawab Kurang Baik, 5 responden menjawab Tidak Baik, dan 12 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point kedua Mengetahui Kondisi Keterampilan Skill Aparatur Sesuai Dengan Bidangnya Masing - Masing mendapatkan nilai indeks 3,76 dan masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20 dengan kategori Baik. Dari hasil kedua point tentang Perubahan Management Kinerja mendapatkan skor indeks 3,64 dan masuk ke dalam kategori Baik.

Tabel V.15

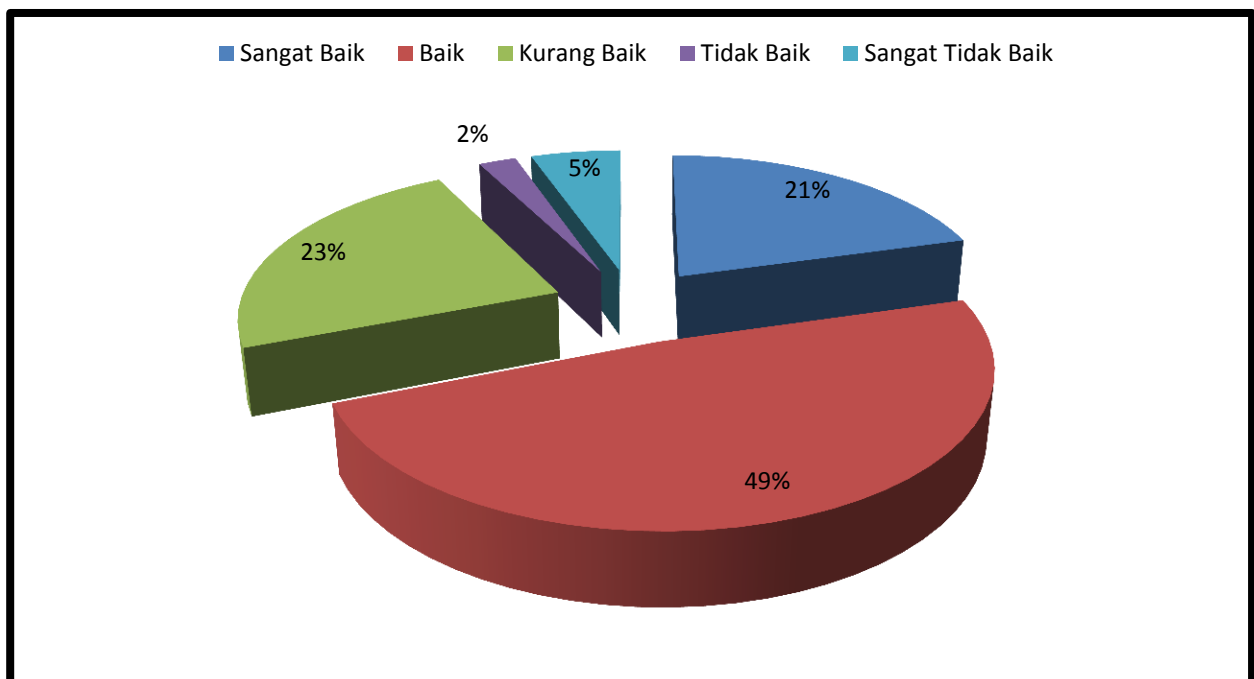
Presentase Responden Mengetahui kondisi Keterampilan Skill Aparatur Sesuai Dengan Bidangnya Masing - Masing

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	46	21%
2	Baik	108	49%
3	Kurang Baik	52	23%
4	Tidak Baik	5	2%
5	Sangat Tidak Baik	12	5%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.11

Mengetahui kondisi Keterampilan Skill Aparatur Sesuai Dengan Bidangnya Masing - Masing



Hasil penelitian yang telah di jelaskan diatas untuk indicator keempat yaitu Perubahan Management Kinerja, Camat Bulik mengungkapkan:

“ada beberapa bagian yang saya pangkas menjadi lebih sedikit sekarang, kalau dulunya harus ke bagian 1,2,3 dan seterusnya, sekarang menjadi satu atau dua bagian saja. Ini bertujuan agar efektif dan efisien nya hasil pelayanan dan aparatur saya tidak banyak yang campur aduk dalam melaksanakan tugasnya.”

Jadi dapat disimpulkan persepsi masyarakat dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik dengan indicator perubahan management kinerja sudah di lakukan di kantor Kecamatan Bulik dan berjalan dengan predikat Baik.

5. Perubahan Cara Berpikir (Pola Pikir, Pola Sikap, dan Pola Tindak)

Perubahan yang di maksud yaitu birokrasi harus merubah pola berpikir yang terdahulu (buruk). Birokrasi harus memiliki pola pikir yang sadar bahwa mereka sebagai pelayan masyarakat, mereka harus memiliki sikap dan pola tindak yang baiksesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam artian tidak menyimpang dari peraturan yang yang telah di tetapkan. . Dalam indicator Perubahan Cara Berfikir ini terdapat tiga point yang harus di terapkan agar terciptanya sistem pelayanan publik yang baik yaitu :

1. Berfikir untuk perubahan akan hasil akhir pelayanan
2. Kepuasan masyarakat harus menjadi prioritas utama
3. Tidak mempersulit keperluan masyarakat

Dari ketiga point indicator Perubahan Cara Berpikir diatas, peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel V.16

Skala Indeks Perubahan Cara Berpikir

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	4	45	123	37	14	2,95
2	18	35	137	24	9	3,13
3	33	158	87	6	0	3,99
TOTAL						3,36
Indeks Perubahan Cara Berpikir						CUKUP

Sumber : Pengolahan Data Primer

Masing – masing nilai indeks tersebut di dapatkan dari rata-rata nilai jawaban responden menggunakan skala *likert*. Dari penjelasan tabel di atas untuk indicator Perubahan Cara Berpikir dengan point pertama yaitu Berpikir Untuk Perubahan Hasil Akhir Pelayanan mendapatkan hasil

sebanyak 4 responden menjawab Sangat Baik, 45 responden menjawab Baik, 123 responden menjawab Kurang Baik, 37 responden menjawab Tidak Baik, dan 14 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point pertama Berpikir Untuk Perubahan Hasil Akhir Pelayanan mendapatkan nilai indeks 2,95 dan masuk ke dalam interval nilai 2,61 – 3,40 dengan kategori Cukup.

Tabel V.17

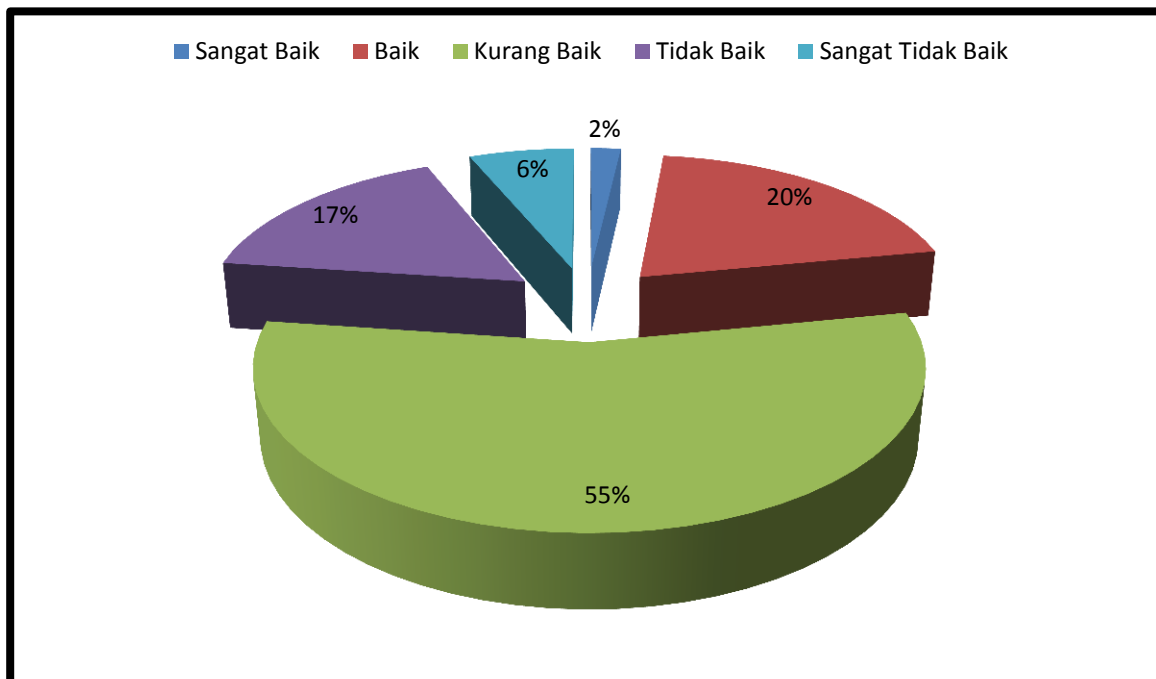
Presentase Responden Berfikir Untuk Perubahan Akan Hasil Akhir Pelayanan

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	4	2%
2	Baik	45	20%
3	Kurang Baik	123	55%
4	Tidak Baik	37	17%
5	Sangat Tidak Baik	14	6%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram

Berfikir Untuk Perubahan Akan Hasil Akhir Pelayanan



Sumber : Pengolahan Data Primer

Untuk point ke dua yaitu Kepuasan Masyarakat Harus Menjadi Prioritas Utama mendapatkan hasil sebanyak 18 responden menjawab Sangat Baik, 35 responden menjawab Baik, 137 responden menjawab Kurang Baik, 24 responden menjawab Tidak Baik, dan 9 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point kedua Kepuasan Masyarakat Harus Menjadi Prioritas Utama mendapatkan nilai indeks 3,13 dan masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40 dengan kategori Cukup.

Tabel V.18

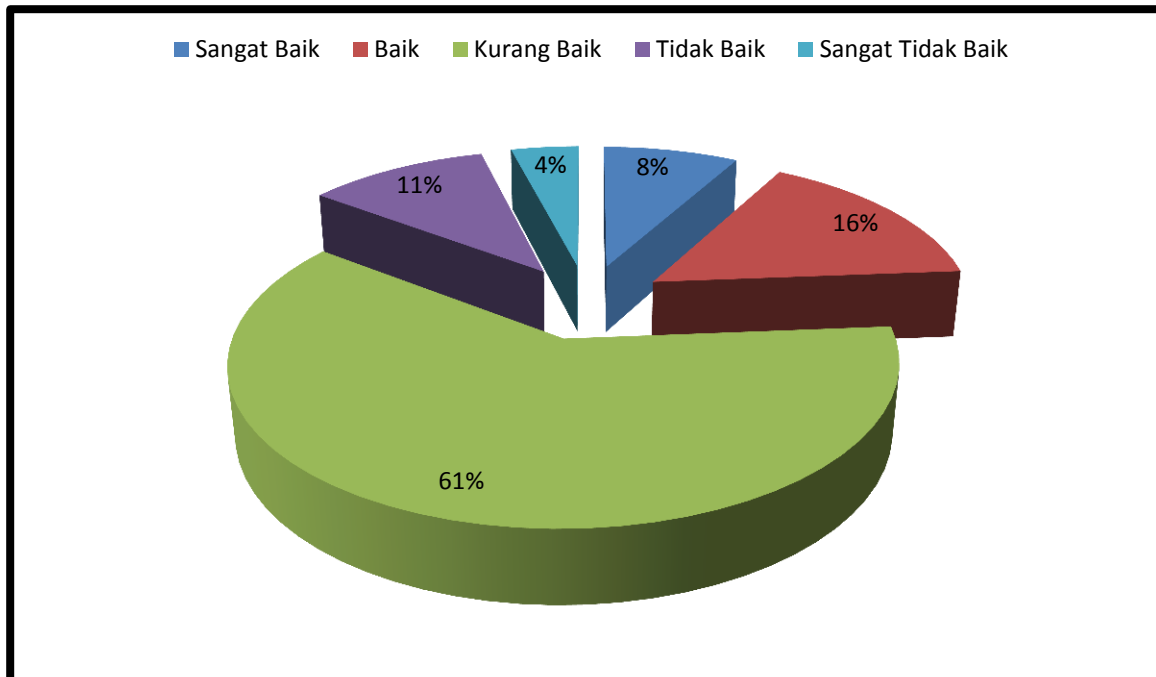
Presentase Responden Kepuasan Masyarakat Harus Menjadi Prioritas Utama

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	18	8%
2	Baik	35	16%
3	Kurang Baik	137	61%
4	Tidak Baik	24	11%
5	Sangat Tidak Baik	9	4%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram 13

Kepuasan Masyarakat Harus Menjadi Prioritas Utama



Sumber : Pengolahan Data Primer

Sedangkan untuk point ke tiga yaitu Tidak Mempersulit Keperluan Masyarakat mendapatkan hasil sebanyak 33 responden menjawab Sangat Baik, 158 responden menjawab Baik, 29 responden menjawab Kurang Baik, 3 responden menjawab Tidak Baik, dan 0 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point ketiga Tidak Mempersulit Keperluan Masyarakat mendapatkan nilai indeks 3,99 dan masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20 dengan kategori Baik. Dari hasil ketiga point tentang Perubahan Management Kinerja mendapatkan skor indeks 3,36 dan masuk ke dalam kategori Cukup.

Tabel V.19

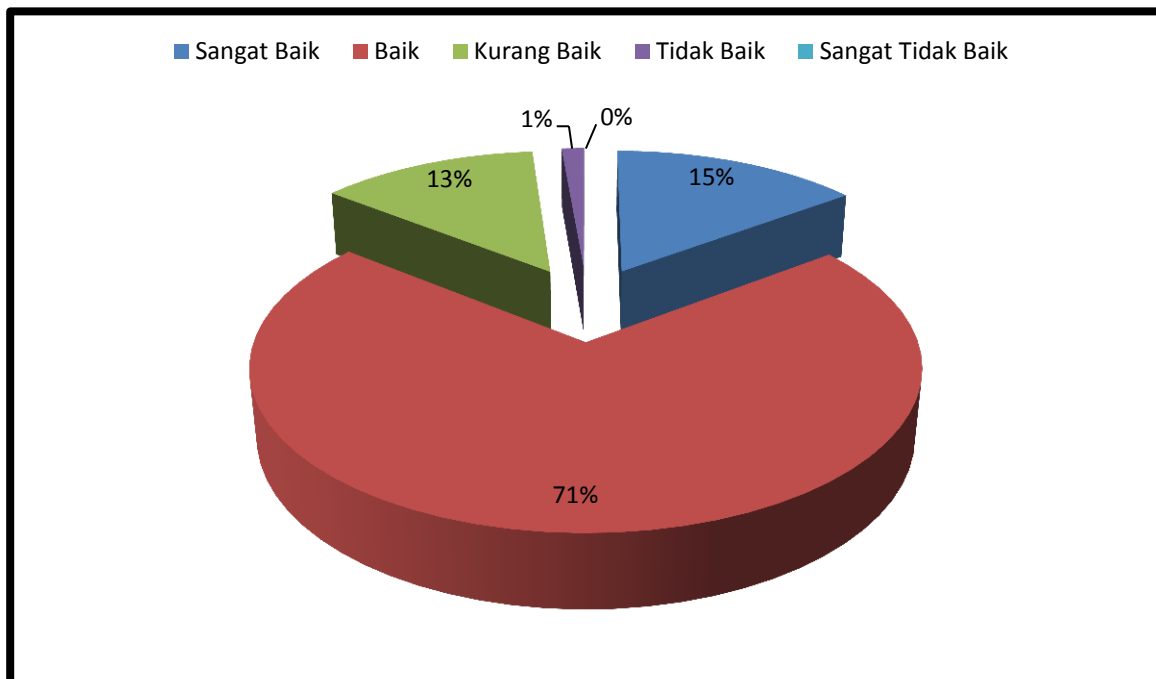
Presentase Responden Tidak Mempersulit Keperluan Masyarakat

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	33	15%
2	Baik	158	71%
3	Kurang Baik	29	13%
4	Tidak Baik	3	1%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram 14

Tidak Mempersulit Keperluan Masyarakat



Sumber : Pengolahan Data Primer

Hasil penelitian yang telah di jelaskan diatas untuk indicator kelima yaitu Perubahan Cara Berfikir (Pola Fikir, Pola Sikap, dan Pola Tindak) Camat Bulik mengungkapkan:

“untuk merubah pola berfikir yang menentukan itu bukan saya. Saya tidak bias tiap hari harus memberi tau untuk selalu berubah, berubah, dan berubah. Itu aalah kesadaran mereka sendiri. Makanya aparatur saya banyak yang ikut pelatihan, bimbingan tekhnis, kunjungan kerja, dan lain-lainnya. Point utamanya dari ini semua yaitu perubahan akan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepa masyarakat dan membuat mereka sadar untuk mengganti cara berfikirnya mereka sendiri.”

Jadi dapat disimpulkan persepsi masyarakat dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik dengan indicator perubahan cara berfikir (pola fikir, pola sikap, dan pola tindak) sudah di lakukan di kantor Kecamatan Bulik dan berjalan dengan predikat cukup.

Tabel V.20

Kesimpulan Hasil Indikator

No	Indikator	Indeks	Kriteria
1	Perubahan Penguasa Menjadi Pelayan	4,01	Baik
2	Mendahulukan Peranan Dari Wewenang	4,18	Baik
3	Tidak Berfikir Hasil Produksi Tapi Hasil Akhir	4,07	Baik
4	Perubahan Management Kinerja	3,64	Baik
5	Perubahan Cara Berfikir	3,36	Cukup
6	Rata – Rata	3,85	Baik

Sumber : Pengolahan Data Primer

Dari penjelasan tabel diatas dapat di jelaskan bahwa indicator perubahan penguasa menjadi pelayanan mendapatkan nilai indeks 4,01 dengan kriteria baik, indicator mendahulukan peranan dari wewenang mendapatkan nilai indeks 4,18 dengan kriteria baik, indicator tidak berfikir hasil

produksi tapi hasil akhir mendapatkan nilai 4,07 dengan kriteria baik, indicator perubahan management kinerja mendapatkan nilai indeks 3,64 dengan kriteria baik, dan untuk indicator perubahan cara berfikir mendapatkan nilai indeks 3,36 dengan kriteria cukup / kurang. Sedangkan nilai indeks rata-rata dari kelima kriteria penerapan indicator kinerja reformasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik mendapatkan nilai indeks sebesar 3,85 dan masuk dalam kriteria Baik.

Dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik peranan Camat menjadi sangat sentral dikarenakan perubahan dari *bottom up* masih susah untuk dilakukan. Perubahan yang sering dilakukan yaitu dengan model *top down*. Ini dikarenakan kebijakan yang dilakukan oleh atasan menentukan kinerja dari para aparaturnya. Banyak tantangan yang harus di hadapi agar semakin baiknya kinerja pelayanan publik yang ada di kantor Kecamatan Bulik. Baik dari penyedia layanan itu sendiri maupun dari cara mengatasi permasalahan yang dari pengguna layanan. Jadi dalam kriteria penerapan indicator terkait persepsi masyarakat dalam upaya reformasi birokrasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik apabila ingin dilaksanakan kegiatan reformasi birokrasi pelayanan publik maka hasil yang akan di peroleh mendapat predikat Baik.

V.3. Faktor Yang Mempengaruhi Dalam Upaya Menuju Reformasi Birokrasi Pelayanan

Publik

Selain penerapan indicator reformasi pelayanan publik yang telah di lakukan oleh pegawai Kantor Kecamatan Bulik dengan point Perubahan Penguasa Menjadi Pelayan, Mendahulukan Peranan Dari Wewenang, Tidak Berfikir Hasil Produksi Tetapi Hasil Akhir, Perubahan Management Kinerja, dan Perubahan Cara Berfikir (Pola Fikir, Pola Sikap, Pola Tindak). Hal lainnya yang tidak kalah penting yang harus di terapkan oleh penyedia layanan adalah Kesadaran, Aturan, Organisasi, Pendapatan, Keterampilan Tugas, dan Sarana Prasarana. Ini adalah hal yang

Mempengaruhi dalam upaya memberikan pelayanan yang prima untuk masyarakat Kecamatan Bulik, Kabupaten Lamandau.

A. Kesadaran

Pengertian faktor kesadaran dalam indicator ini yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi. Ia akan menjadi sumber kesungguhannya dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan. Dalam penelitian factor kesadaran, peneliti menggunakan empat variable penelitian yaitu :

- 1) Tingkah Laku Yang Sopan
- 2) Sadar Akan Posisi Sebagai Abdi Masyarakat
- 3) Kebutuhan Masyarakat Menjadi Prioritas Utama
- 4) Menjalankan Tugas Dengan Baik

Dari keempat point indicator kesadaran , peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel V.21

Skala Indeks Faktor Kesadaran

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	73	128	18	3	1	4,45
2	42	177	4	0	0	4,17
3	5	86	112	19	1	3,34
4	37	168	12	4	2	4,05
TOTAL						4,00
Indeks Faktor Kesadaran						BAIK

Sumber : Pengolahan Data Primer

Masing – masing nilai indeks tersebut di dapatkan dari rata-rata nilai jawaban responden menggunakan skala *likert*. Dari penjelasan tabel di atas untuk indikator Kesadaran, dengan point pertama yaitu Tingkah Laku Yang Sopan mendapatkan hasil sebanyak 73 responden menjawab Sangat Baik, 128 responden menjawab Baik, 18 responden menjawab Kurang Baik, 3 responden menjawab Tidak Baik, dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa indikator pertama Kesadaran mendapatkan nilai indeks 4,45 dan masuk ke dalam interval nilai 4,21 – 5.00 dengan kategori Sangat Baik.

Tabel V.22

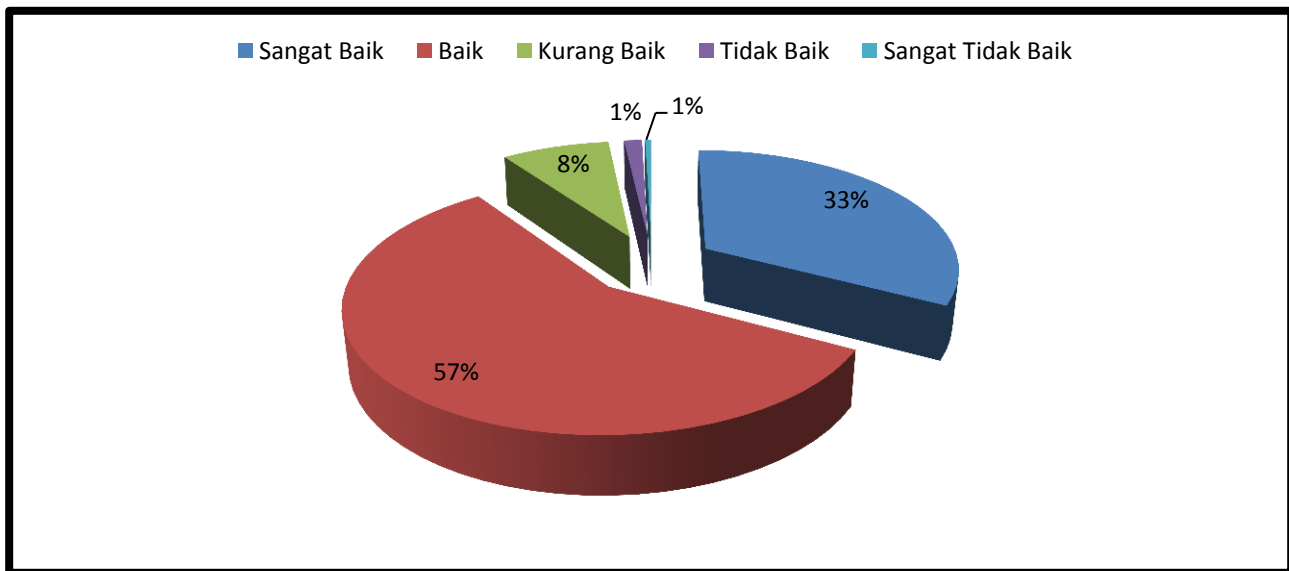
Presentase Responden Tentang Tingkah Laku Yang Sopan

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	73	33%
2	Baik	128	57%
3	Kurang Baik	18	8%
4	Tidak Baik	3	1%
5	Sangat Tidak Baik	1	1%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram 15

Tingkah Laku Yang Sopan



Sumber : Pengolahan Data Primer

Untuk point ke dua yaitu Sadar Akan Posisi Sebagai Abdi Masyarakat mendapatkan hasil sebanyak 42 responden menjawab Sangat Baik, 177 responden menjawab Baik, 4 responden menjawab Kurang Baik, 0 responden menjawab Tidak Baik, dan 0 responden menjawab Sangat

Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point kedua Sadar Akan Posisi Sebagai Abdi Masyarakat mendapatkan nilai indeks 4,17 dan masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20 dengan kategori Baik.

Tabel V.23

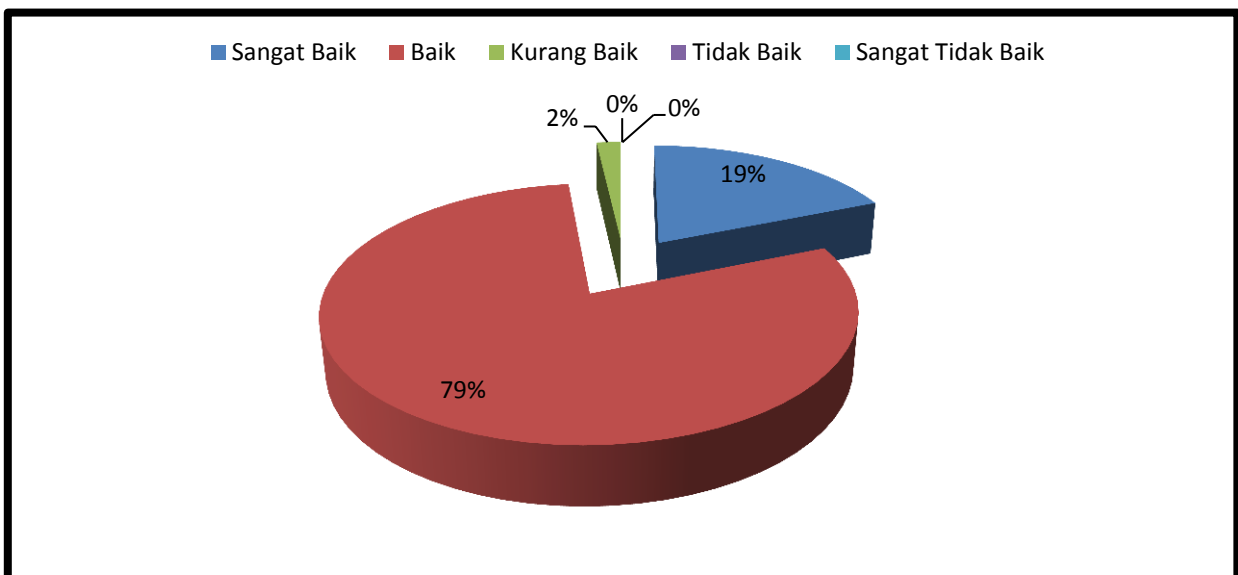
Presentase Responden Tentang Sadar Akan Posisi Sebagai Abdi Masyarakat

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	42	19%
2	Baik	177	79%
3	Kurang Baik	4	2%
4	Tidak Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.16

Sadar Akan Posisi Sebagai Abdi Masyarakat



Sumber : Pengolahan Data Primer

Untuk point ke tiga yaitu Kebutuhan Masyarakat Menjadi Prioritas Utama mendapatkan hasil sebanyak 5 responden menjawab Sangat Baik, 86 responden menjawab Baik, 112 responden menjawab Kurang Baik, 19 responden menjawab Tidak Baik, dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point ketiga Kebutuhan Masyarakat Menjadi Prioritas Utama mendapatkan nilai indeks 3,34 dan masuk ke dalam interval 2,61 - 3,40 dengan kategori Cukup.

Tabel V.24

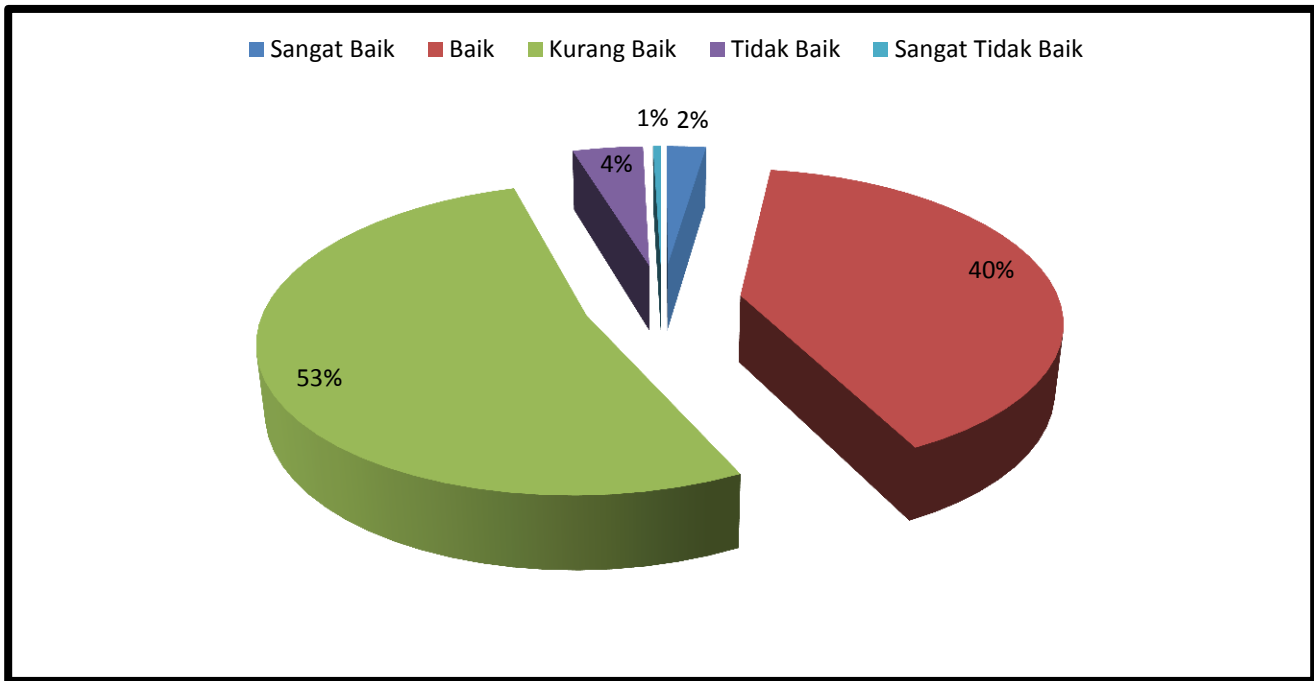
Presentase Responden Tentang Kebutuhan Masyarakat Menjadi Prioritas Utama

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	5	2%
2	Baik	86	40%
3	Kurang Baik	112	53%
4	Tidak Baik	19	4%
5	Sangat Tidak Baik	1	1%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.17

Kebutuhan Masyarakat Menjadi Prioritas Utama



Sumber : Pengolahan Data Primer

Untuk point ke Empat yaitu Menjalankan Tugas Dengan Baik mendapatkan hasil sebanyak 37 responden menjawab Sangat Baik, 168 responden menjawab Baik, 12 responden menjawab Kurang Baik, 4 responden menjawab Tidak Baik, dan 2 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point keempat Menjalankan Tugas Dengan Baik mendapatkan nilai indeks 4,05 dan masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20 dengan kategori Baik

Tabel V.25

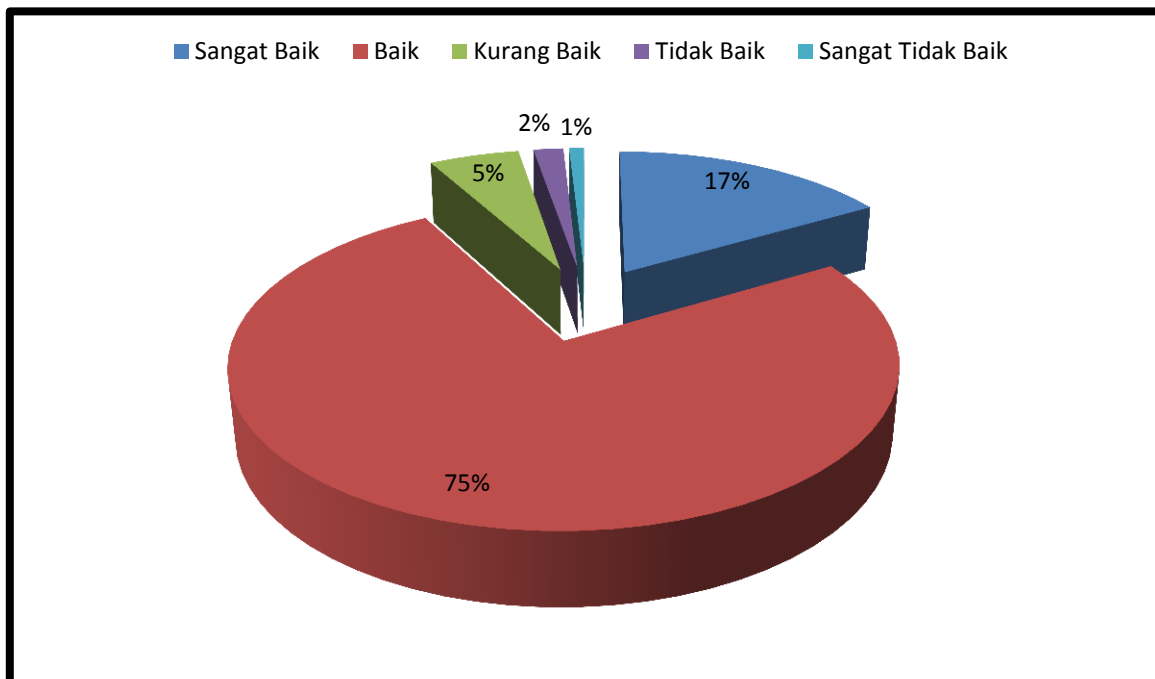
Presentase Responden Tentang Menjalankan Tugas Dengan Baik

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	37	17%
2	Baik	168	75%
3	Kurang Baik	12	5%
4	Tidak Baik	4	2%
5	Sangat Tidak Baik	2	1%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.18

Menjalankan Tugas Dengan Baik



Sumber : Pengolahan Data Primer

Hasil penelitian yang telah di jelaskan diatas untuk indicator Pertama yaitu Faktor Kesadaran, Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Camat Kecamatan Bulik :

“agar proses pelayanan semakin hari semakin baik, banyak yang harus di lakukan baik dari saya sendiri maupun jajaran aparatur lainnya. Para pegawai dituntut memahami keseluruhan tugas yang di berikan. Meskipun masih ada beberapa yang bingung, tetapi sebagian besar tugasnya harus sudah di kuasai dengan baik. Apalagi untuk pegawai yang sudah lama menjalankan tugas di kantor Kecamatan Bulik ini. Dalam hal kekurangan ada di kesadaran. Ketika produk layanan telah selesai aparatur cenderung kurang peduli akan kepuasan dari masyarakat”

Setelah mendapat kesimpulan dari data diatas tentang Faktor Kesadaran, yang mempengaruhi dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik peneliti juga melakukan wawancara terhadap pegawai kantor Kecamatan Bulik tentang perilaku pengguna layanan dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik. Reformasi birokrasi pelayanan publik memang banyak indicator yang menitik beratkan perubahan terhadap penyedia jasa layanan. Tetapi harus di ketahui lebih lanjut bahwa antara penyedia layanan dan pengguna layanan merupakan suatu siklus lingkaran yang di harapkan kedua kelompok ini sama sama menerapkan point-point yang baik ketika melakukan (penyedia dan pengguna) pelayanan publik. Mengapa demikian, setiap fasilitas milik pemerintahan memang di tujukan untuk melayani kepentingan masyarakat, tetapi masyarakat yang dilayani juga harus menaati peraturan yang berlaku di tiap-tiap instansi pemerintah yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Jadi, secara tidak langsung ketika pengguna layanan menaati peraturan yang ada di kantor Kecamatan Bulik dengan baik, maka penyedia layanan harusnya memperlakukan pengguna layanan dengan baik juga.

Tabel V.26

Hasil Wawancara Faktor Kesadaran

No	Parameter	Tanggapan	Kesimpulan
1	Tingkah Laku Yang Sopan	<p><i>“masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus keperluannya kebanyakan berperilaku baik, tetapi memang tidak semuanya. Ada sebagian yang tiba tiba datang langsung ingin dilayani tanpa mau mengante. Tetapi perbandingannya sangat sedikit dengan pengguna layanan yang baik.”</i></p>	Baik
2	Sadar Posisi Sebagai Abdi Masyarakat	<p><i>“pegawai dengan baik mengurus keperluan dari masyarakat. Ketika masyarakat datang dan sudah berada di meja pelayanan dengan baik petugas menanyakan keperluan dan menjelaskan terkait persyaratannya.” “saya bekerja di kantor ini yaitu sebagai pelayan masyarakat. Jadi semua keperluan masyarakat harus kami kerjakan dengan baik. Selama ini masyarakat juga dengan baik datang ke kantor untuk mengurus berbagai macam keperluannya. Tidak ada masalah akan hal ini. masyarakat datang dengan baik dan kami melayani juga dengan baik.”</i></p>	Baik
3	Kebutuhan Masyarakat Harus Menjadi Prioritas Utama	<p><i>“menurut masyarakat setelah produk layanan dikeluarkan, pegawai tidak peduli lagi apakah masyarakat puas atau tidak. Ini didasari dengan tidak ditanya apakah masyarakat puas akan hasil pelayanan atau tidak. Jadi masyarakat menyimpulkan ketika produk layanan selsai maka tugas</i></p>	Cukup / Kurang

		<i>mereka selesai.”</i>	
4	Menjalankan Tugas Dengan Baik	<i>“posisi kami sudah di tentukan oleh atasan. Dalam menjalankan tugas pun tidak jarang apabila ada yang tidak dimengerti untuk bertanya kepada pegawai lain yang lebih paham. Masyarakat juga tidak mendesak kami agar cepat-cepat dalam mengeluarkan produk layanan.”</i>	Baik

Sumber : Pengolahan Data Primer

Dalam hasil wawancara dengan para pegawai di kantor Kecamatan Bulik, dalam indikator Kesadaran, masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Bulik untuk mengurus berbagai macam keperluan, kebanyakan sudah menunjukkan SDM yang baik. Ini di dasari dengan tingkah laku yang baik, tidak mempersulit penyedia layanan, sabar dalam menunggu produk layanan. Jadi dapat di simpulkan untuk indikator Kesadaran baik dari Penyedia Layanan dan Pengguna layanan sudah Baik. Sehingga membuat proses interaksi penyedia dan pengguna layanan berjalan dengan baik. Dalam indikator kesadaran, parameter yang rendah yaitu kepuasan masyarakat harus menjadi prioritas utama mendapat kriteria cukup. Ini di karenakan kurangnya kepekaan pegawai untuk menayakan bagaimana pelayanan yang telah di berikan sudah puas atau kurang.

Jadi dapat disimpulkan persepsi masyarakat dalam upaya menuju reformasi pelayanan publik dengan indikator Kesadaran sudah di lakukan di kantor Kecamatan Bulik dengan predikat Baik

B. Aturan

Aturan yang di maksud dalam indicator aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar orgnaisasi dan pekerjaan dapat berjalan lancar teratur dan terarah. Agar peraturan dapat mencapai apa yang dimaksud, maka ia harus dipahami oleh semua orang yang bertugas dalam bidang yang diatur dengan disertai disiplin yang tinggi. Dalam Indikator Aturan, terdapat tiga point dalam pelaksanaannya yaitu :

- 1) Tidak Berlebihan Dalam Memberikan Aturan
- 2) Tidak Melakukan Intervensi
- 3) Paham Akan Aturan Yang Berlaku

Dari ketiga point indicator Aturan, peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel V.27

Skala Indeks Aturan

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	42	157	16	3	5	4,02
2	18	174	29	2	0	3,93
3	93	106	18	6	0	4,28
TOTAL						4,08
Indeks Aturan						BAIK

Sumber : Pengolahan Data Primer

Masing – masing nilai indeks tersebut di dapatkan dari rata-rata nilai jawaban responden menggunakan skala *likert*. Dari penjelasan tabel di atas untuk indicator Aturan dengan point pertama yaitu Tidak Berlebihan Dalam Memberikan Aturan mendapatkan hasil sebanyak 42 responden menjawab Sangat Baik, 157 responden menjawab Baik, 16 responden menjawab Kurang Baik, 3 responden menjawab Tidak Baik, dan 5 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point pertama Berpikir Untuk Perubahan Hasil Akhir Pelayanan mendapatkan nilai indeks 4,02 dan masuk ke dalam interval nilai 3,21 – 4,20 dengan kategori Baik.

Tabel V.28

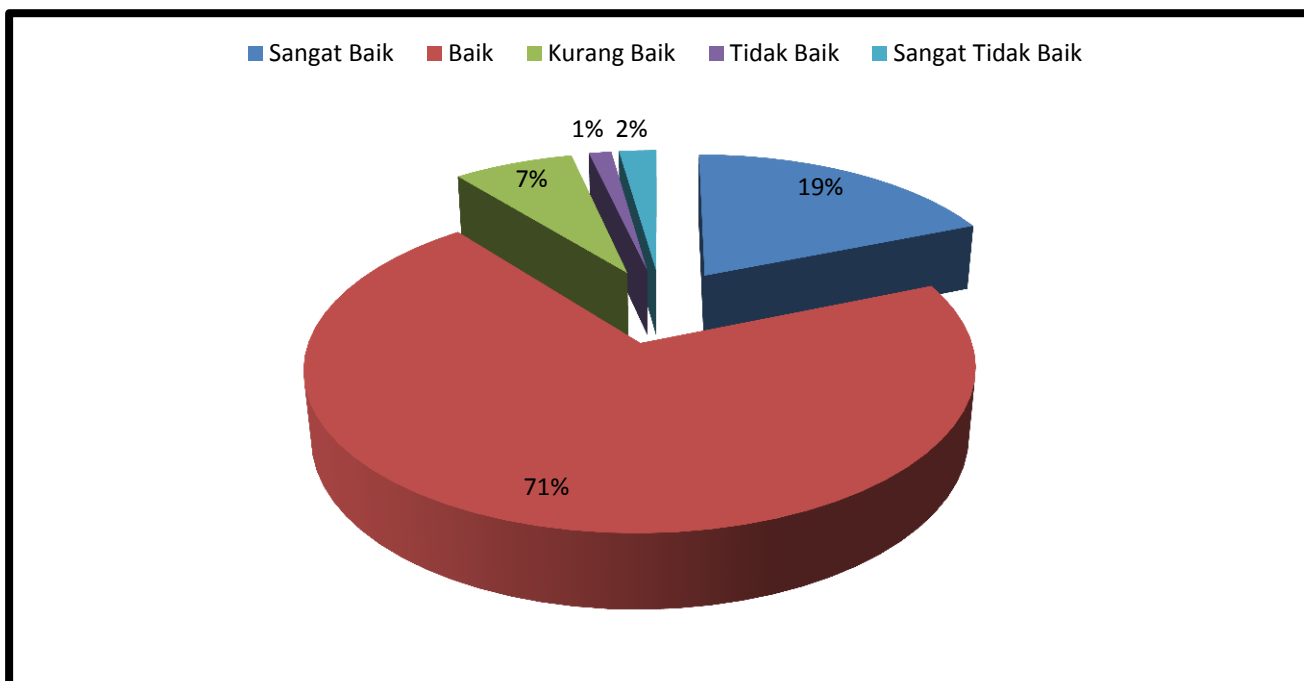
Presentase Responden Tentang Tidak Berlebihan Dalam Memberikan Aturan

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	42	19%
2	Baik	157	71%
3	Kurang Baik	16	7%
4	Tidak Baik	3	1%
5	Sangat Tidak Baik	5	2%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.19

Tidak Berlebihan Dalam Memberikan Aturan



Sumber : Pengolahan Data Primer

Untuk point ke Dua yaitu Tidak Melakukan Intervensi mendapatkan hasil sebanyak 18 responden menjawab Sangat Baik, 174 responden menjawab Baik, 29 responden menjawab Kurang Baik, 2 responden menjawab Tidak Baik, dan 0 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point kedua Tidak Melakukan Intervensi mendapatkan nilai indeks 3,93 dan masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20 dengan kategori Baik

Tabel V.29

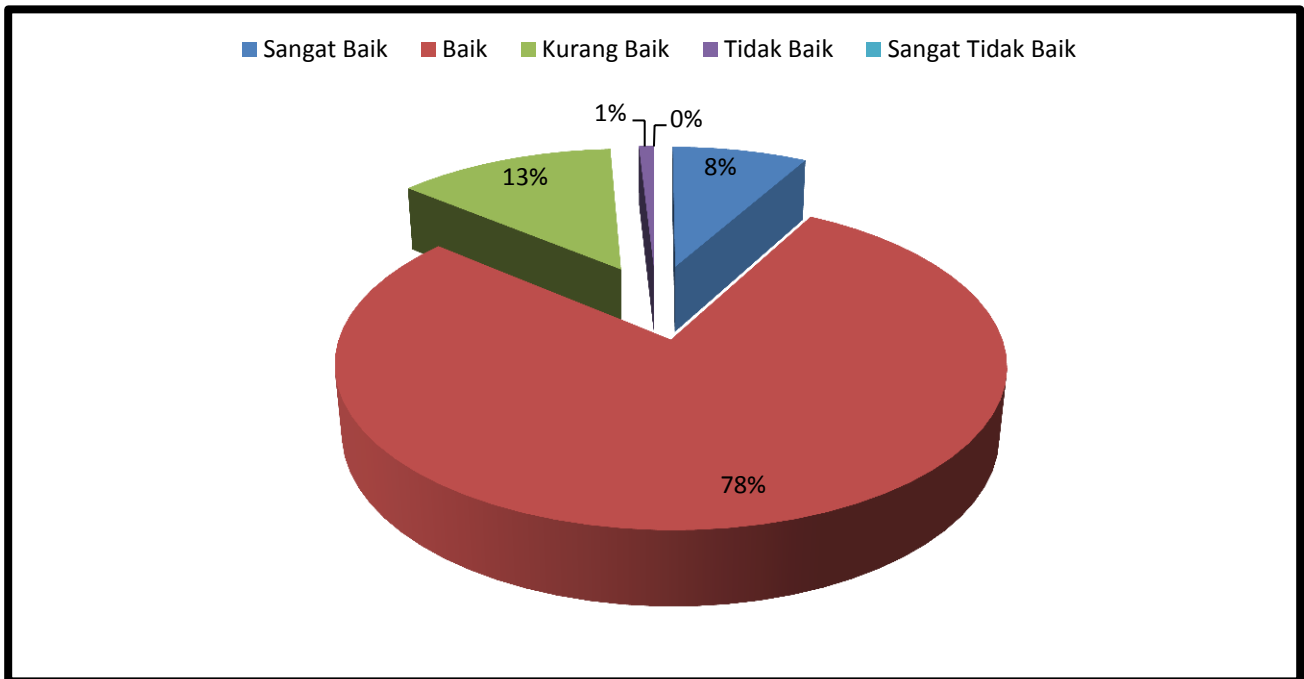
Presentase Responden Tentang Tidak Melakukan Intevensi

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	18	8%
2	Baik	174	78%
3	Kurang Baik	29	13%
4	Tidak Baik	2	1%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.20

Tidak Melakukan Intervensi



Sumber : Pengolahan Data Primer

Untuk point ke tiga yaitu Paham Akan Aturan Yang Berlaku mendapatkan hasil sebanyak 93 responden menjawab Sangat Baik, 106 responden menjawab Baik, 18 responden menjawab Kurang Baik, 6 responden menjawab Tidak Baik, dan 0 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point ketiga Paham Akan Aturan Yang Berlaku mendapatkan nilai indeks 4,28 dan masuk ke dalam interval 4,21 – 5,00 dengan kategori Sangat Baik

Tabel V.30

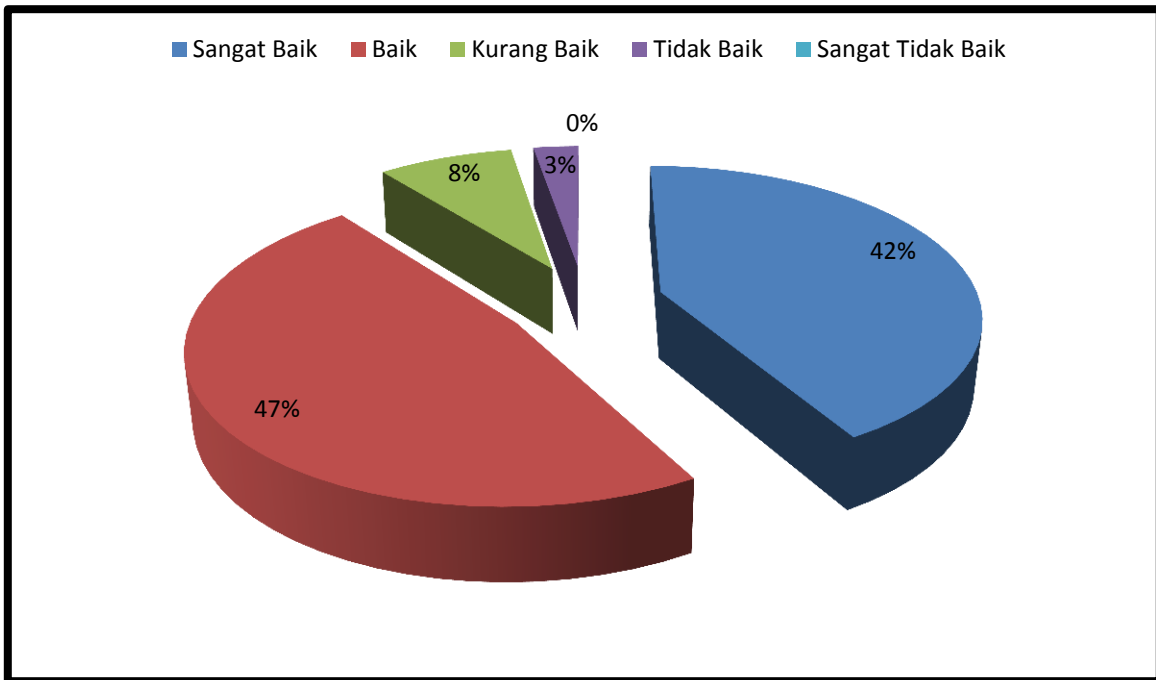
Presentase Responden Tentang Paham Akan Aturan Yang Berlaku

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	93	42%
2	Baik	106	47%
3	Kurang Baik	18	8%
4	Tidak Baik	6	3%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.21

Pendapatan Aparatur



Sumber : Pengolahan Data Primer

Dari hasil penelitian yang telah di jelaskan diatas untuk indicator Kedua yaitu Aturan Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Camat Kecamatan Bulik :

“aturan yang ada di kantor kecamatan bulik baik dalam pelaksanaan SOP maupun tanggung jawab kerja lainnya, kebanyakan sudah dari pemimpin sebelum saya. Dari aturan kerja yang kami laksanakan sampai saat ini aparaturnya Kantor Kecamatan Bulik tidak ada yang memperlumaskan. Aturan yang ada memang menjadi patokan dalam melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi ada beberapa aturan yang dalam penerapannya memperhitungkan kondisi saat itu.”

Setelah mengetahui nilai indeks dalam indicator Aturan, berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan penyedia layanan untuk mengetahui sejauh mana pengguna layanan ikut berpartisipasi dalam upaya penerapan reformasi pelayanan public dengan indicator aturan.

Tabel V.31

Hasil Wawancara Faktor Aturan

No	Parameter	Tanggapan	Kesimpulan
1	Tidak Berlebihan Dalam Memberikan Aturan	<i>“peraturan di dalam kantor kecamatan bulik ini sudah baik. Aturan terkait pelayanan dan organisasi aparatur sudah sebagaimana mestinya. Persyaratan terkait pelayanan yang harus di bawa oleh masyarakat juga tidak menemui kendala dari respon masyarakat.”</i>	Baik
2	Paham Akan Aturan Yang Berlaku	<i>“semua peraturan yang ada di kantor ini baik yang sudah lama atau peraturan yang baru sudah kami pahami dengan baik. Masyarakat juga sudah memahami aturan yang ada ketika menginginkan suatu layanan. Contoh aturan terhadap layanan pencatatan pernikahan sudah ada di papan informasi.”</i>	Sangat Baik
3	Tidak Melakukan Intervensi	<i>“dari pimpinan dan dari masyarakat tidak ada yang pernah melakukan intervensi kepada kami.”</i>	Baik

Sumber : Pengolahan Data Primer

Dalam hasil wawancara dengan para pegawai di kantor Kecamatan Bulik, dalam indicator Aturan, sebagian besar pengguna jasa layanan di kantor Kecamatan Bulik sudah mengikuti aturan yang ada dengan baik sehingga tidak ada yang melakukan intervensi kepada pegawai, memahami aturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Bulik dengan baik, Jadi dapat di simpulkan untuk

indicator Aturan oleh pengguna layanan sudah Baik. Sehingga membuat proses reformasi pelayanan publik berjalan dengan baik

Jadi dapat disimpulkan persepsi masyarakat dalam upaya menuju reformasi pelayanan publik dengan indicator Aturan sudah di lakukan di kantor Kecamatan Bulik. Aturan menjadi acuan utama dalam melaksanakan berbagai kegiatan di dalam lingkup Kantor Kecamatan Bulik. Pembuatan aturan tidak bisa di lakukan hanya mepertimbangkan salah satu pihak saja. Pembuatan aturan yang baik harus memperhitungkan kemudahan antara pengguna dan penyelenggara layanan itu sendiri. Indikator Aturan mendapatkan predikat Baik.

C. Organisasi

Organisasi tidak kalah penting nya dalam upaya memperbaiki sistem pelayanan yang ada. Organisasi merupakan kelompok pegawai yang melakukan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat di kantor Kecamatan Bulik. Organisasi dapat membentuk karakter pegawai menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dalam Indikator Organisasi, terdapat tiga point dalam pelaksanaannya yaitu :

- 1) Organisasi Berjalan Dengan Baik
- 2) Dalam Memberikan Tugas Harus Kepada Pegawai Yang Sesuai
- 3) Memberikan Pelatihan Berkala Kepada Aparatur Garar Skil Dalam Melaksanakan Tugas Dapat Berjalan Dengan Baik.

Dari ketiga point indicator Organisasi, peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel V.32

Skala Indeks Organisasi

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	71	139	4	3	6	4,43
2	125	76	14	6	2	4,42
3	81	133	1	8	0	4,29
TOTAL						4,38
Indeks Organisasi						SANGAT BAIK

Sumber : Pengolahan Data Primer

Masing – masing nilai indeks tersebut di dapatkan dari rata-rata nilai jawaban responden menggunakan skala *likert*. Dari penjelasan tabel di atas untuk indicator Organisasi dengan point pertama yaitu Organisasi Berjalan Dengan Baik mendapatkan hasil sebanyak 71 responden menjawab Sangat Baik, 139 responden menjawab Baik, 4 responden menjawab Kurang Baik, 3 responden menjawab Tidak Baik, dan 6 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point pertama Berpikir Untuk Perubahan Hasil Akhir Pelayanan mendapatkan nilai indeks 4,43 dan masuk ke dalam interval nilai 4,21 – 5.00 dengan kategori Sangat Baik.

Tabel V.33

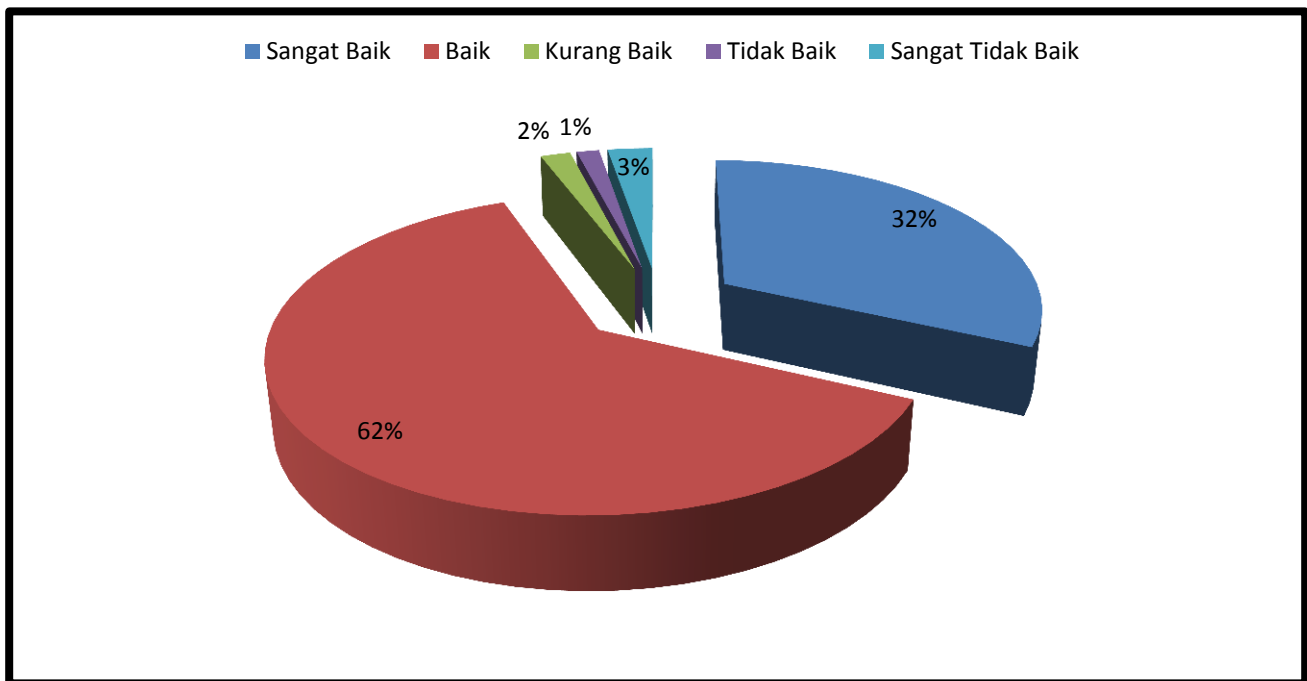
Presentase Responden Tentang Organisasi Berjalan Dengan Baik

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	71	32%
2	Baik	139	62%
3	Kurang Baik	4	2%
4	Tidak Baik	3	1%
5	Sangat Tidak Baik	6	3%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.22

Organisasi Berjalan Dengan Baik



Sumber : Pengolahan Data Primer

Untuk point kedua yaitu Dalam Memberikan Tugas Harus Kepada Pegawai Yang Sesuai mendapatkan hasil sebanyak 125 responden menjawab Sangat Baik, 76 responden menjawab Baik, 14 responden menjawab Kurang Baik, 6 responden menjawab Tidak Baik, dan 2 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point kedua Dalam Memberikan Tugas Harus Kepada Pegawai Yang Sesuai mendapatkan nilai indeks 4,42 dan masuk ke dalam interval 4,21 – 5,00 dengan kategori Sangat Baik.

Tabel V.34

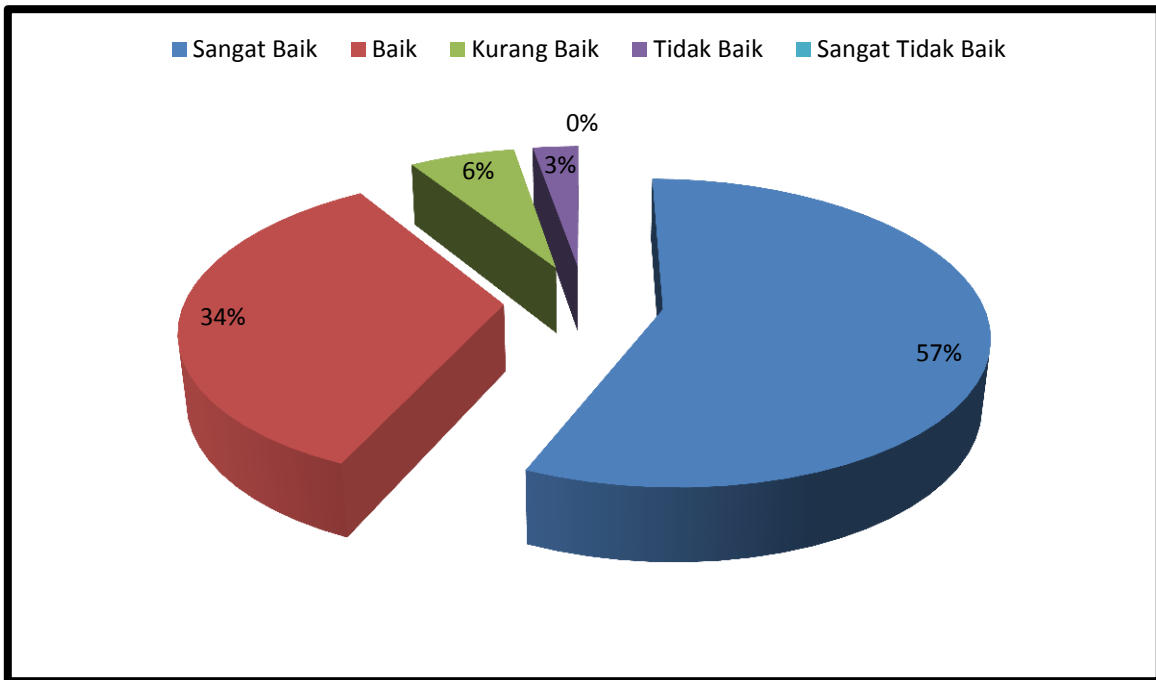
Presentase Responden Tentang Dalam Memberikan Tugas Harus Kepada Pegawai Yang Sesuai

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	125	57%
2	Baik	76	34%
3	Kurang Baik	14	6%
4	Tidak Baik	6	3%
5	Sangat Tidak Baik	2	0%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.23

Dalam Memberikan Tugas Harus Kepada Pegawai Yang Sesuai



Sumber : Pengolahan Data Primer

Untuk point ketiga yaitu Memberikan Pelatihan Secara Berkala Kepada Aparatur Agar Skill Dalam Melaksanakan Tugas Dapat Berjalan Dengan Baik mendapatkan hasil sebanyak 81 responden menjawab Sangat Baik, 133 responden menjawab Baik, 1 responden menjawab Kurang Baik, 8 responden menjawab Tidak Baik, dan 0 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point ketiga yaitu Memberikan Pelatihan Secara Berkala Kepada Aparatur Agar Skill Dalam Melaksanakan Tugas Dapat Berjalan Dengan Baik mendapatkan nilai indeks 4,29 dan masuk ke dalam interval 4,21 – 5,00 dengan kategori Sangat Baik

Tabel V.35

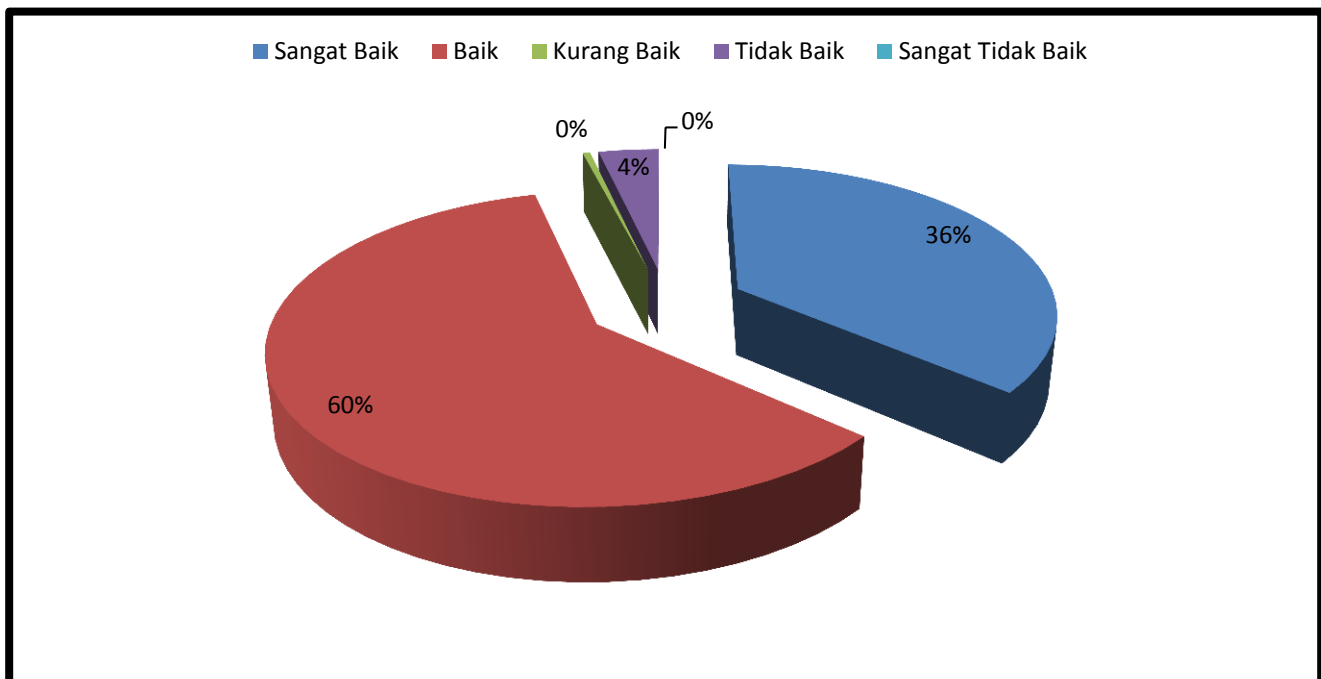
Memberikan Pelatihan Secara Berkala Kepada Aparatur Agar Skill Dalam Melaksanakan Tugas Dapat Berjalan Dengan Baik

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	81	36%
2	Baik	133	60%
3	Kurang Baik	1	0%
4	Tidak Baik	8	4%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.24

Memberikan Pelatihan Secara Berkala Kepada Aparatur Agar Skill Dalam Melaksanakan Tugas Dapat Berjalan Dengan Baik



Dari hasil penelitian yang telah di jelaskan diatas untuk indicator Ketiga yaitu Organisasi

Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Camat Kecamatan Bulik :

“para jajaran pegawai di kantor Kecamatan Bulik menurut saya sangat kompak. Mereka tidak segan untuk bertanya maupun minta tolong dalam melaksanakan tugas. Contohnya ketika ada dokumen yang membutuhkan tanda tangan dari saya, pegawai lainnya yang kebetulan tidak ada tugas mau untuk melihat ke dalam ruangan saya untuk memastikan saya ada di tempat atau tidak. Menurut saya itu adalah bukti bahwa dalam lingkup kantor ini para aparatur kompak dan mau bahu membahu dalam melaksanakan tugas.”

Jadi dapat disimpulkan persepsi masyarakat dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik dengan indicator Organisasi sudah di lakukan di kantor Kecamatan Bulik. Organisasi merupakan hal yang sangat penting bagi terlaksanakan kegiatan pelayanan publik. Tidak kalah pentingnya dengan aturan, organisasi menjadi satu pengikat tanpa di sadari antar aparatur. Kegiatan organisasi menjadikan penataan bagian bagaian yang ada di kantor Kecamatan Bulik menjadi lebih mudah dalam melaksanakan tugas. Indikator Organisasi mendapatkan predikat Sangat Baik.

Beriku adalah tabel hasil wawancara peneliti dengan pegawai kantor Kecamatan Bulik terkait Faktor Organisasi.

Tabel V.36

Hasil Wawancara Faktor Organisasi

No	Parameter	Tanggapan	Kesimpulan
1	Organisasi Berjalan Dengan Baik	<i>“organisasi yang ada di dalam kantor ini sesuai dengan struktur kepegawaian berjalan dengan baik dan solid. Tidak pernah ada masalah terkait pengelompokan sesuai dengan tugasnya masing-masing. Dalam pelaksanaannya sering para</i>	Baik

		<i>pegawai lainnya untuk saling membantu. Kalo organisasinya jelek tidak mungkin kami para pegawai bisa saling tolong dalam melaksanakan tugas”.</i>	
2	Dalam Memberikan Tugas Harus Kepada Pegawai Yang Sesuai	<i>Penempatan Posisi dalam Struktur Kepegawaian dibagi sesuai dengan skill yang ada. Meskipun ada pegawai baru yang belum dalam seksi pelayanan, pegawai yang lain dengan sigap membantu dalam melaksanakan tugas. Pegawai barupun dengan cepat memahaminya.”</i>	Baik
3	Memberikan pelatihan secara berkala kepada aparatur agar skill dalam melaksanakan tugas	<i>“untuk pelatihan, kami mendapat pelatihan berkala baik formal maupun informal.</i>	Baik

D. Pendapatan

Yang di maksud factor pendapatan disini yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksana pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga ia tidak melakukan penyimpangan yang dapat merugikan organisasi. Dalam penelitian factor pendapatan, peneliti menggunakan dua variable penelitian yaitu :

- 1) Tidak Melakukan Tindakan KKN
- 2) Memberikan Informasi Terkait Biaya Pelayanan Dengan Benar

Dari kedua point indicator pendapatan, peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel V.37

Skala Indeks Pendapatan

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	101	112	6	3	1	4,38
2	97	104	19	1	2	4,31
TOTAL						4,34
Indeks Pendapatan						SANGAT BAIK

Sumber : Pengolahan Data Primer

Masing – masing nilai indeks tersebut di dapatkan dari rata-rata nilai jawaban responden menggunakan skala *likert*. Dari penjelasan tabel di atas untuk indicator pendapatan, dengan point pertama yaitu Tidak Melakukan KKN mendapatkan hasil sebanyak 101 responden menjawab Sangat Baik, 112 responden menjawab Baik, 6 responden menjawab Kurang Baik, 3 responden menjawab Tidak Baik, dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point pertama Tidak Melakukan KKN mendapatkan nilai indeks 4,38 dan masuk ke dalam interval nilai 4,21 - 5.00 dengan kategori Sangat Baik.

Tabel V.38

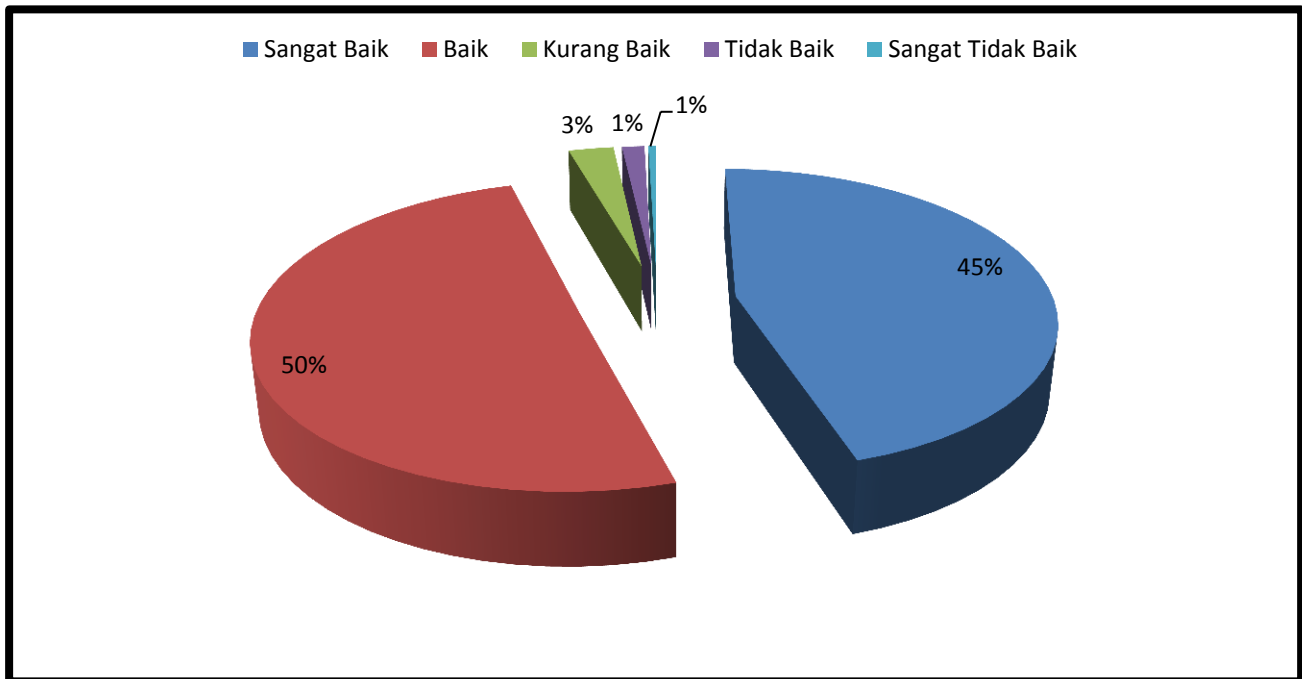
Presentase Responden Tentang Tidak Melakukan KKN

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	101	45%
2	Baik	112	50%
3	Kurang Baik	6	3%
4	Tidak Baik	3	1%
5	Sangat Tidak Baik	1	1%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.25

Tidak Melakukan KKN



Sumber : Pengolahan Data Primer

Untuk point kedua yaitu Memberikan Informasi Terkait Biaya Pelayanan Dengan Baik mendapatkan hasil sebanyak 97 responden menjawab Sangat Baik, 104 responden menjawab Baik, 19 responden menjawab Kurang Baik, 1 responden menjawab Tidak Baik, dan 2 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point kedua Memberikan Informasi Terkait Biaya Pelayanan Dengan Baik mendapatkan nilai indeks 4,31 dan masuk ke dalam interval 4,21 – 5,00 dengan kategori Sangat Baik

Tabel V.39

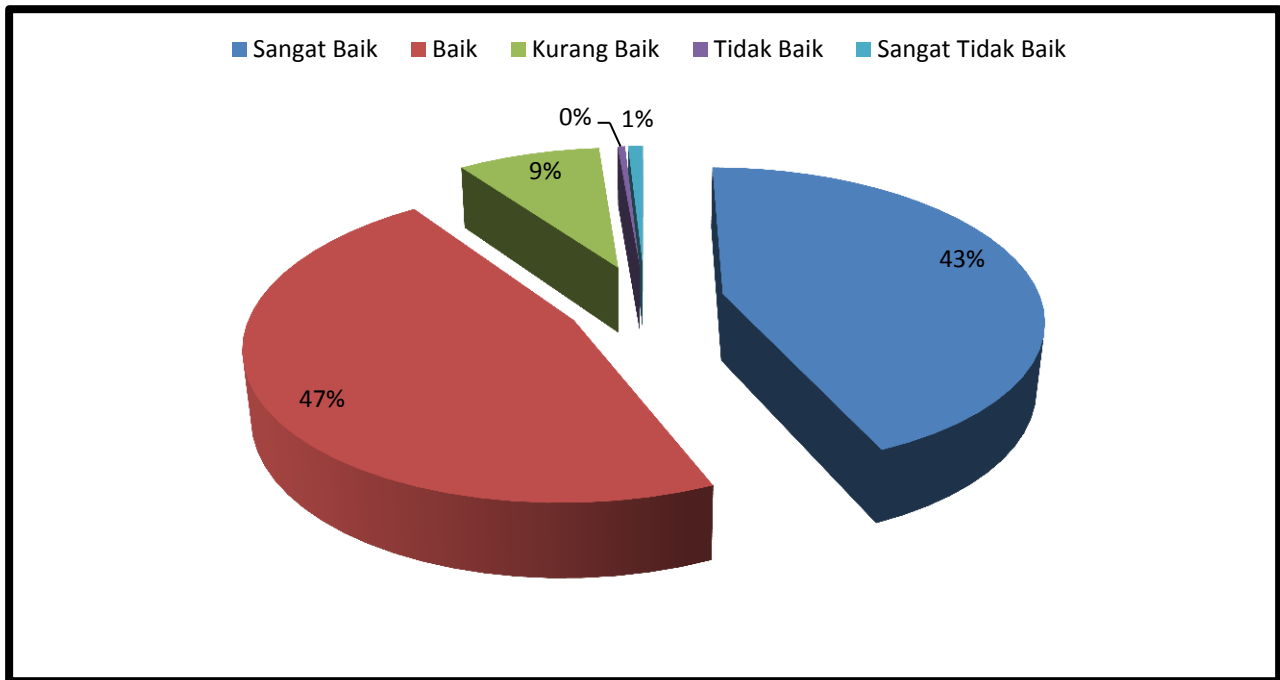
Presentase Responden Tentang Memberikan Informasi Biaya Pelayanan Dengan Baik

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	97	43%
2	Baik	104	47%
3	Kurang Baik	19	9%
4	Tidak Baik	1	0%
5	Sangat Tidak Baik	2	1%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.26

Memberikan Informasi Terkait Biaya Pelayanan Dengan Baik



Sumber : Pengolahan Data Primer

Dari hasil penelitian yang telah di jelaskan diatas untuk indicator Keempat yaitu Pendapatan Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Camat Kecamatan Bulik :

“jumlah pendapatan yang di terima oleh pegawai saya dan saya ditentukan oleh jabatan dan golongan. Itu tidak menjadi permasalahan. Disamping itu, banyak pegawai saya yang mempunyai usaha sampingan baik berkebun dan lain sebagainya. Tidak ada keluhan tentang pendapatan pegawai yang menyebabkan buruknya pelayanan yang di berikan ”

Setelah mengetahui nilai indeks dalam indicator Sarana dan Prasarana , berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan penyedia layanan untuk mengetahui sejauh mana pengguna layanan ikut berpartisipasi dalam upaya penerapan reformasi pelayanan public dengan indicator Pendapatan

Tabel V.40

Hasil Wawancara Faktor Pendapatan

No	Parameter	Tanggapan	Kesimpulan
1	Tidak Melakukan KKN	<i>“tidak pernah ada kasus terkait praktek KKN di kantor ini oleh pegawai ketika di audit oleh BPK atau lainnya. Masyarakat juga berpendapat demikian.</i>	Sangat Baik
2	Memberikan Informasi Terkait Biaya Pelayanan Dengan Baik	<i>“ada papan informasi yang tersedia untuk menunjukkan persyaratan pelayanan tertentu, disitu juga sudah ada persyaratan, alur dan biaya yang harus di keluarkan. Jadi saya rasa cukup jelas dari papan informasi.Masyarakat juga berpendapat demikian”</i>	Sangat Baik

Sumber : Pengolahan Data Primer

Jadi dapat di simpulkan bahwa persepsi masyarakat dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik yang di lakukan oleh kantor Kecamatan Bulik sudah berjalan dengan sangat baik.

E. Keterampilan Tugas

Yaitu kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. Jadi pegawai dapat dengan mudah mengerjakan pekerjaan yang ada sesuai dengan bidangnya masing masing tanpa adanya kesalahan. Dalam indicator Keterampilan Tugas, Peneliti menggunakan empat variable penelitin yaitu :

- 1) Paham Tugas Sesuai Fungsinya
- 2) Cara Penyampaian Informasi Yang Baik
- 3) Tidak Berbelit-Belit Dalam Menyampaikan Informasi
- 4) Tidak Memberikan Beban Kerja Yang Berlebihan

Dari keempat point indicator Sarana dan Prasarana, peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel V.41
Skala Indeks Keterampilan Tugas

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	84	127	1	6	5	4,25
2	71	123	14	8	8	4,09
3	79	136	8	0	0	4,32
4	135	72	11	4	1	4,51
TOTAL						4,29
Indeks Keterampilan Tugas						SANGAT BAIK

Sumber : Pengolahan Data Primer

Masing – masing nilai indeks tersebut di dapatkan dari rata-rata nilai jawaban responden menggunakan skala *likert*. Dari penjelasan tabel di atas untuk indicator Keterampilan tugas dengan point pertama yaitu Paham Tugas Sesuai Fungsinya mendapatkan hasil sebanyak 84 responden menjawab Sangat Baik, 127 responden menjawab Baik, 1 responden menjawab Kurang Baik, 6 responden menjawab Tidak Baik, dan 5 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point pertama Kelengkapan Peralatan Kantor mendapatkan nilai indeks 4,25 dan masuk ke dalam interval nilai 3,41 – 4,20 dengan kategori Sangat Baik

Tabel V.42

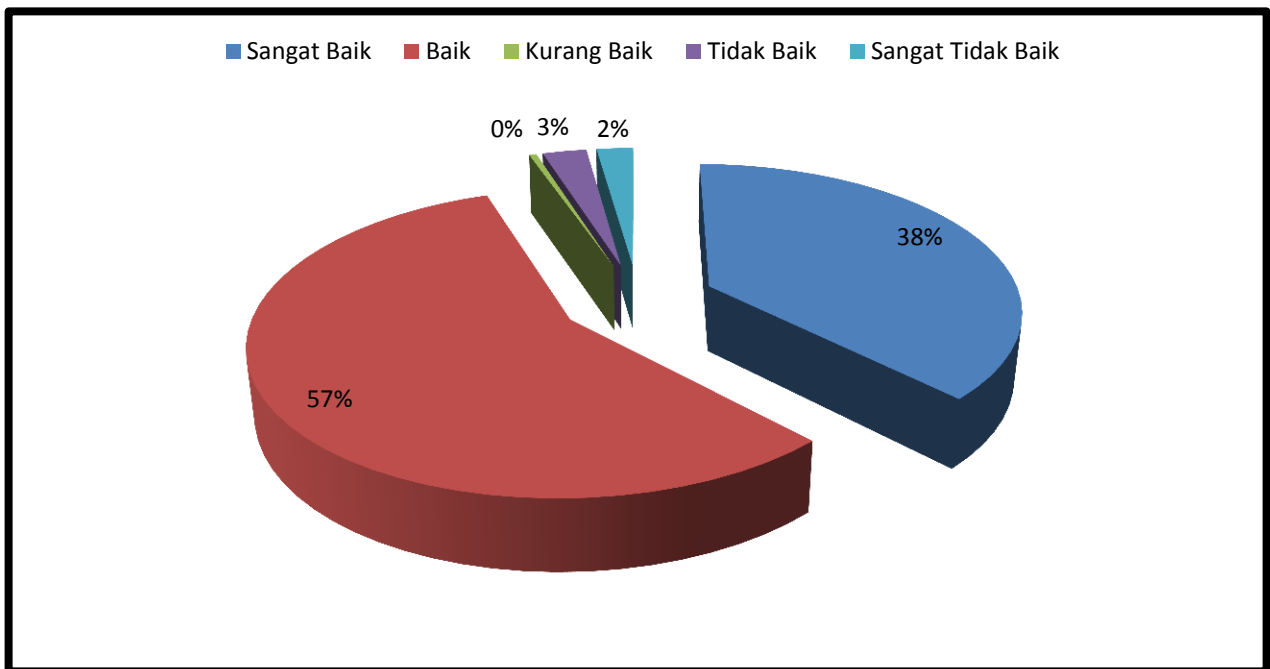
Presentase Responden Tentang Paham Tugas Sesuai Fungsinya

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	84	38%
2	Baik	127	57%
3	Kurang Baik	1	0%
4	Tidak Baik	6	3%
5	Sangat Tidak Baik	5	2%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.27

Paham Tugas Sesuai Fungsinya



Sumber : Pengolahan Data Primer

Untuk point kedua yaitu Cara Penyampaian Informasi Yang Baik mendapatkan hasil sebanyak 71 responden menjawab Sangat Baik, 123 responden menjawab Baik, 14 responden menjawab Kurang Baik, 8 responden menjawab Tidak Baik, dan 8 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point kedua Cara Penyampaian Informasi Yang Baik mendapatkan nilai indeks 4,09 dan masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20 dengan kategori Baik

Tabel V.43

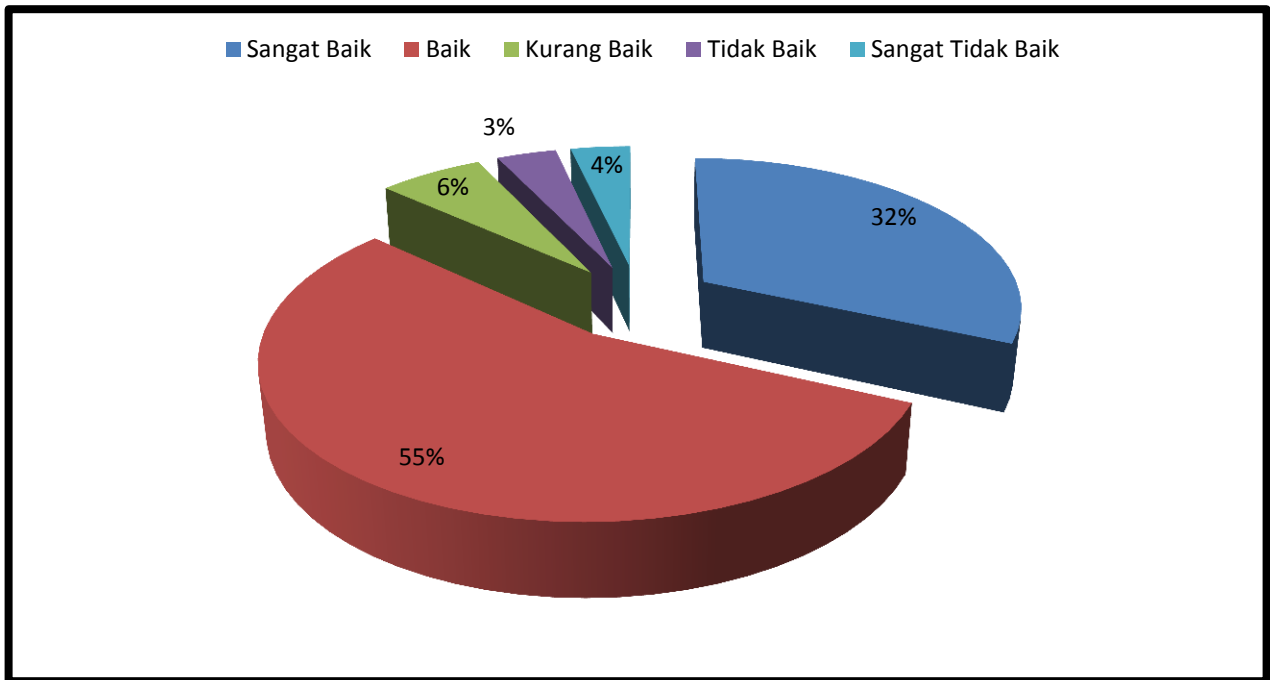
Presentase Responden Tentang Cara Penyampaian Informasi Yang Baik

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	71	32%
2	Baik	123	55%
3	Kurang Baik	14	6%
4	Tidak Baik	8	3%
5	Sangat Tidak Baik	8	4%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.28

Cara Penyampaian Informasi Yang Baik



Sumber : Pengolahan Data Primer

Untuk point ketiga yaitu Tidak Berbelit-Belit Dalam Menyampaikan Informasi mendapatkan hasil sebanyak 79 responden menjawab Sangat Baik, 136 responden menjawab Baik, 8 responden menjawab Kurang Baik, 0 responden menjawab Tidak Baik, dan 0 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point ketiga Tidak Berbelit-Belit Dalam Menyampaikan Informasi mendapatkan nilai indeks 4,32 dan masuk ke dalam interval 4,21 – 5,00 dengan kategori Sangat Baik

Tabel V.44

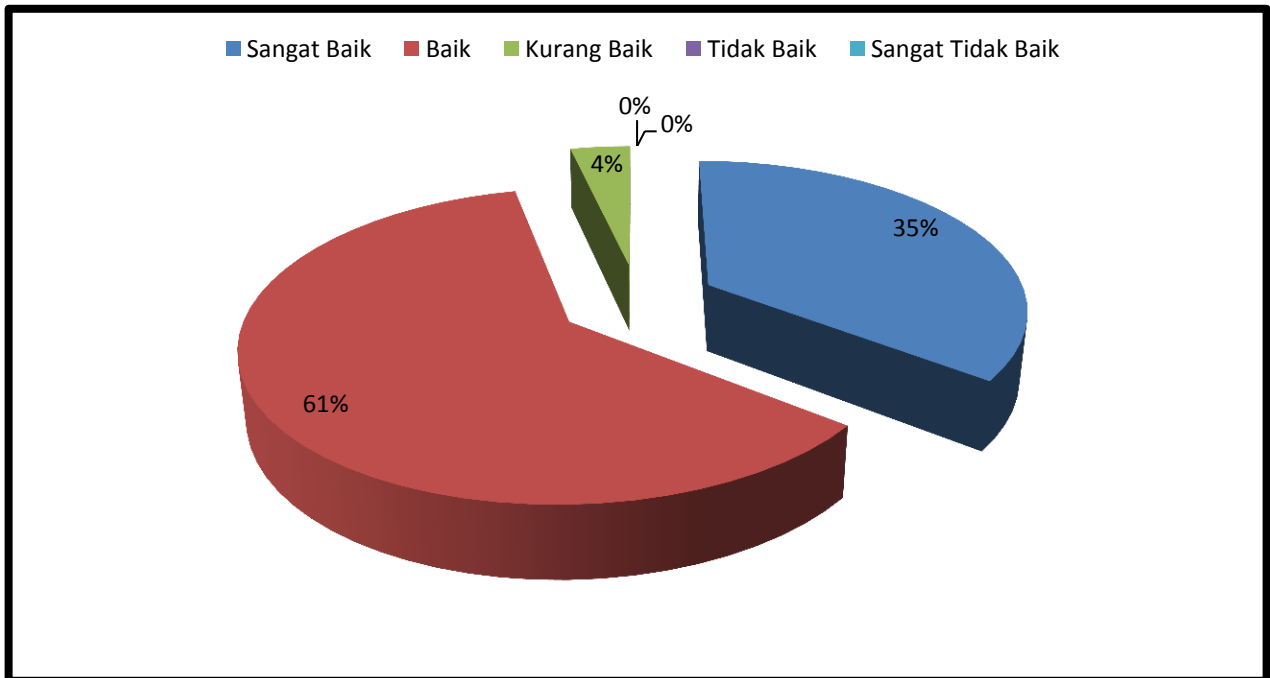
Presentase Responden Tentang Tidak Berbelit-Belit Dalam Menyampaikan Informasi

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	79	35%
2	Baik	136	61%
3	Kurang Baik	8	4%
4	Tidak Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.29

Tidak Berbelit-Belit Dalam Menyampaikan Informasi



Sumber : Pengolahan Data Primer

Untuk point keempat yaitu Tidak Memberikan Beban Kerja Yang Berlebihan mendapatkan hasil sebanyak 135 responden menjawab Sangat Baik, 72 responden menjawab Baik, 11 responden menjawab Kurang Baik, 4 responden menjawab Tidak Baik, dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point keempat Tidak Memberikan Beban Kerja Yang Berlebihan mendapatkan nilai indeks 4,51 dan masuk ke dalam interval 4,21 – 5,00 dengan kategori Sangat Baik

Tabel V.45

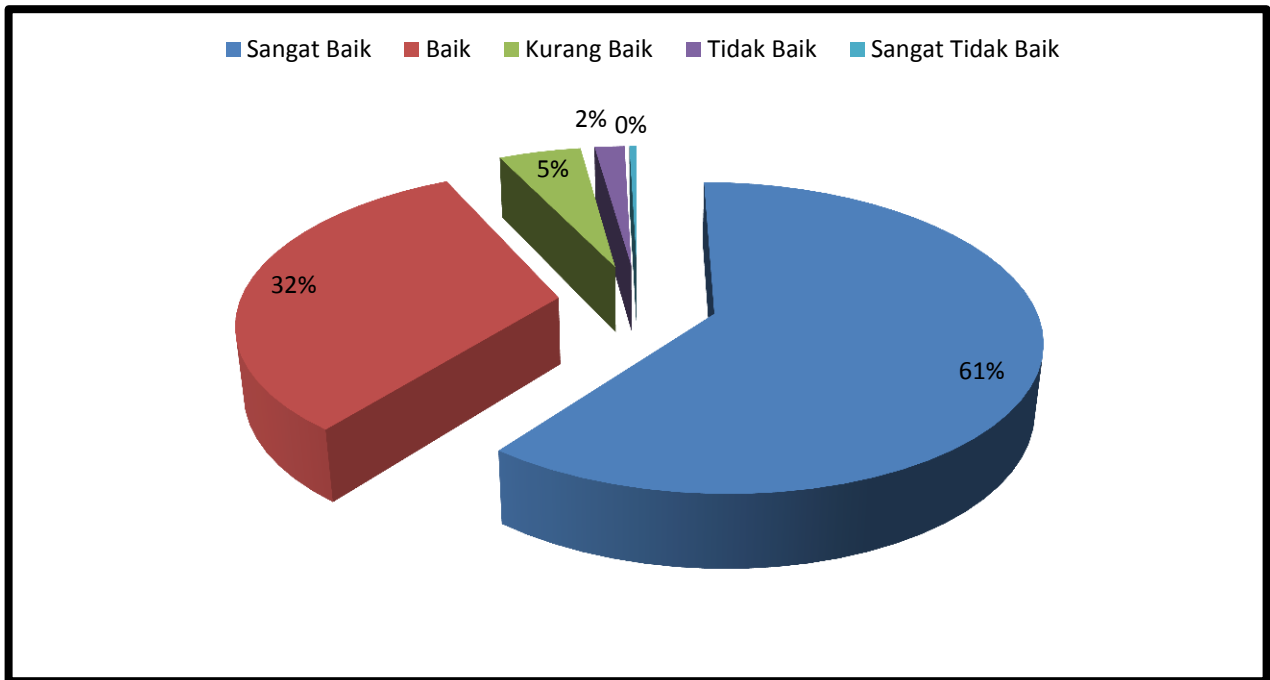
Presentase Responden Tentang Tidak Memberikan Beban Kerja Yang Berlebihan

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	135	61%
2	Baik	72	32%
3	Kurang Baik	11	5%
4	Tidak Baik	4	2%
5	Sangat Tidak Baik	1	0%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.30

Tidak Memberikan Beban Kerja Yang Berlebihan



Sumber : Pengolahan Data Primer

Dari hasil penelitian yang telah di jelaskan diatas untuk indicator Kelima yaitu Keterampilan

Tugas Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Camat Kecamatan Bulik :

“posisi masing masing pegawai yang telah disusun sesuai dengan bagan kepegawaian di kantor ini dengan memperhatikan skill pegawai itu sendiri. Yang sekiranya kurang cekatan dalam menghadapi masyarakat saya tidak posisikan di bagian pelayanan. Ini untuk menghindari pemberian layanan yang tidak baik. Sampai sekarang seluruh pegawai yang ada tetap berada di posisinya masing-masing tanpa adanya keinginan untuk berpindah tempat dengan yang lainnya.”

Setelah mengetahui nilai indeks dalam indicator Keterampilan Tugas , berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan penyedia layanan untuk mengetahui sejauh mana pengguna layanan ikut berpartisipasi dalam upaya penerapan reformasi pelayanan public dengan indicator Keterampilan Tugas :

Tabel V.46

Hasil Wawancara Faktor Keterampilan Tugas

No	Parameter	Tanggapan	Kesimpulan
1	Paham Tugas Sesuai Fungsinya	<i>“untuk point ini banyak masyarakat yang menilai pegawai yang berada di bagian pelayanan sudah baik dengan paham apa yang di inginkan oleh masyarakat dalam menggunakan layanan.”</i>	Baik
2	Cara Penyampaian Informasi Yang Baik	<i>“pegawai yang dibagian pelayanan sudah di bekali dengan skill dalam berbicara dengan baik. Sehingga dalam pelayanan baik untuk memnyampaikan informasi pelayanan dilakukan dengan pelan sehingga masyarakat mudah untuk mengerti. Masyarakat juga mengatakan hal yang sama bahwa penyampaian informasi sudah berjalan dengan baik sehingga dapat di mengerti dengan mudah.”</i>	Baik
3	Tidak Berbelit-Belit Dalam Menyampaikan Informasi	<i>“Tidak ada masalah dengan poin ini”</i>	Baik
4	Tidak Memberikan Beban Kerja Yang Berlebihan	<i>“Dalam memberikan beban kerja, masyarakat tidak datang dalam waktu yang bersamaan. Menurut saya pengguna layanan di setiap hari kerja sama frekuensinya. Sehingga pekerjaan yang kami kerjakan pun tidak terlalu banyak yang membuat kami kewalahan.”</i>	Sangat Baik

Sumber : Pengolahan Data Primer

Dalam hasil wawancara dengan para pegawai di kantor Kecamatan Bulik, dalam Keterampilan Tugas, seluruh pengguna jasa layanan di kantor Kecamatan Bulik sudah membantu dalam kegiatan reformasi pelayanan publik dengan baik. Indikator Keterampilan Tugas dengan

parameter Paham tugas sesuai dengan fungsinya, menyampaikan informasi yang baik, tidak memberikan beban kerja yang berlebihan telah di terapkan dengan baik di kantor Kecamatan Bulik. Jadi dapat di simpulkan untuk indicator Keterampilan Tugas oleh pengguna layanan sudah Baik. Sehingga membuat proses interaksi penyedia dan pengguna layanan berjalan dengan baik dan proses reformasi pelayanan dapat di lakukan dengan baik.

Jadi dapat disimpulkan persepsi masyarakat dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik dengan indicator Keterampilan Tugas sudah di lakukan di kantor Kecamatan Bulik. Keterampilan tugas memang menjadi hal pokok bagi pegawai di kantor Kecamatan Bulik. Tugas yang dikerjakan harus sesuai dengan sebagaimana seharusnya dilakukan. Pegawai yang kompeten dalam menanggapi keperluan masyarakat dapat menciptakan kepuasan masyarakat yang menjadi point penting dalam kegiatan reformasi pelayanan publik. Untuk factor Keterampilan Tugas mendapatkan predikat Sangat Baik.

F. Sarana dan Prasarana

Yang terakhir dalam upaya reformasi pelayanan publik menjadi lebih baik yaitu sarana dan prasarana. Kenapa ini menjadi elemen penting yang harus di perhatikan setiap instansi pemerintahan. Karna ini menjadi fasilitas yang wajib hukumnya dalam pelayanan. Bentuk sarana dan prasara yang paling penting yaitu : kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan peralatan kantor, kenyamanan ruangan, kursi yang empuk, televisi, fasilitas internet, pendingin ruanga.n dan lain sebagainya. Dalam Indikator Sarana Dan Prasarana, terdapat tiga point dalam pelaksanaannya yaitu

- 1) Kelengkapan Peralatan Kantor
- 2) Ketersediaan Ruangan Yang Baik
- 3) Kenyamanan Ruangan Tunggu dan Ruangan Pelayanan

Dari keempat point indicator Sarana dan Prasarana, peneliti menemukan jawaban dari total 223 responden yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Bulik di tampilkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel V.47

Skala Indeks Sarana dan Prasarana

Skor Jawaban Responden						
Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB	Indeks
	5	4	3	2	1	
1	25	179	11	5	4	3,98
2	162	58	3	0	0	4,71
3	120	73	18	10	2	4,34
TOTAL						4,34
Indeks Sarana dan Prasarana						SANGAT BAIK

Sumber : Pengolahan Data Primer

Masing – masing nilai indeks tersebut di dapatkan dari rata-rata nilai jawaban responden menggunakan skala *likert*. Dari penjelasan tabel di atas untuk indicator Sarana dan Prasarana dengan point pertama yaitu Kelengkapan Peralatan Kantor mendapatkan hasil sebanyak 25 responden menjawab Sangat Baik, 179 responden menjawab Baik, 11 responden menjawab Kurang Baik, 5 responden menjawab Tidak Baik, dan 4 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point pertama Kelengkapan Peralatan Kantor mendapatkan nilai indeks 3,98 dan masuk ke dalam interval nilai 3,41 – 4,20 dengan kategori Baik

Tabel V.48

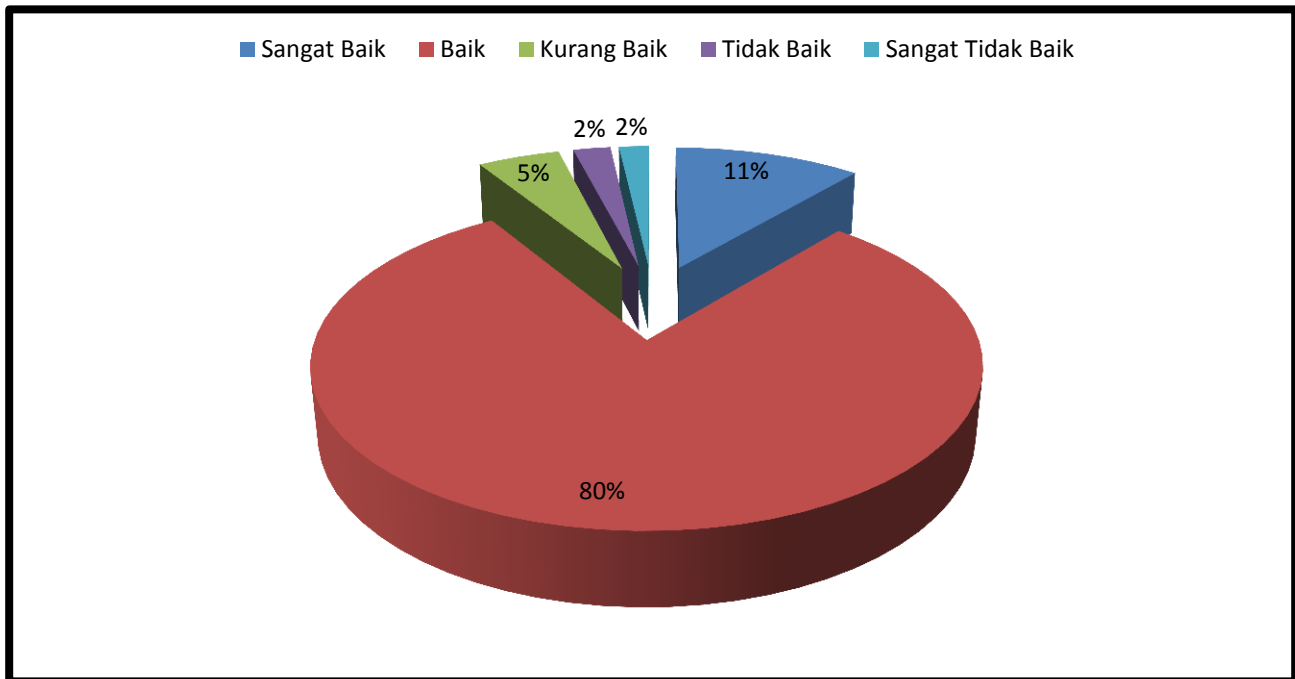
Presentase Responden Tentang Kelengkapan Peralatan Kantor

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	25	11%
2	Baik	179	80%
3	Kurang Baik	11	5%
4	Tidak Baik	5	2%
5	Sangat Tidak Baik	4	2%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.31

Kelengkapan Peralatan Kantor



Sumber : Pengolahan Data Primer

Untuk point kedua yaitu Ketersediaan Ruangan Yang Baik mendapatkan hasil sebanyak 162 responden menjawab Sangat Baik, 58 responden menjawab Baik, 3 responden menjawab Kurang Baik, 0 responden menjawab Tidak Baik, dan 0 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point kedua Ketersediaan Ruangan Yang Baik mendapatkan nilai indeks 4,71 dan masuk ke dalam interval 4,21 – 5,00 dengan kategori Sangat Baik

Tabel V.49

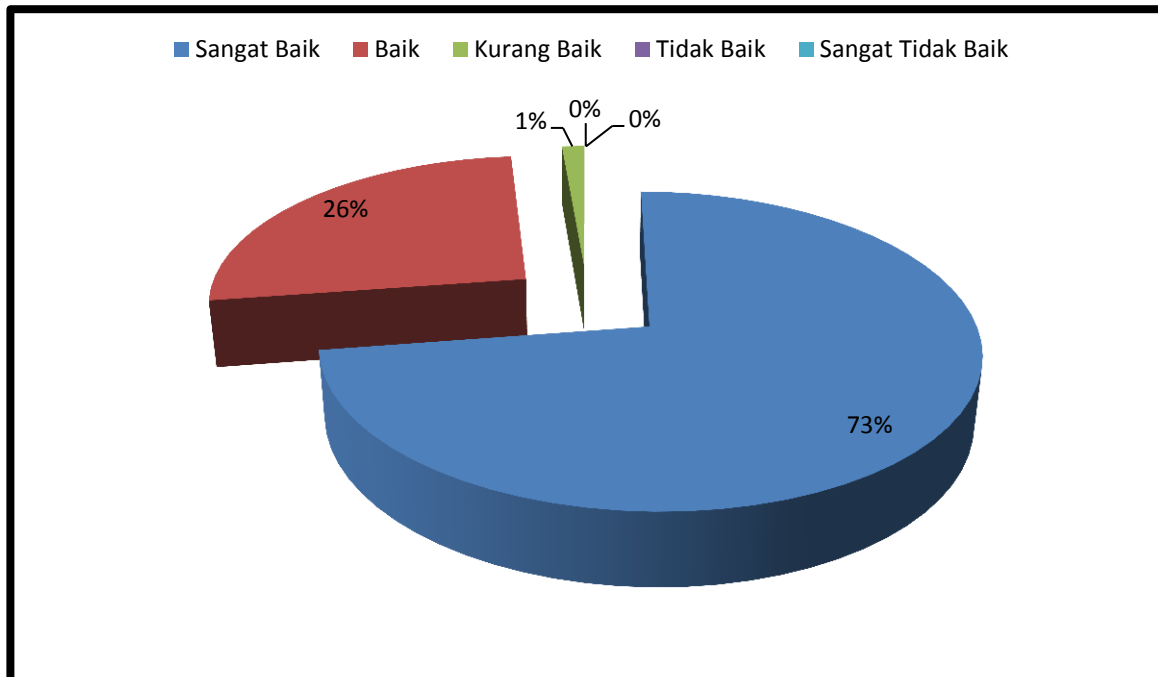
Presentase Responden Tentang Ketersediaan Ruangan Yang Baik

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	162	73%
2	Baik	58	26%
3	Kurang Baik	3	1%
4	Tidak Baik	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.32

Ketersediaan Ruangan Yang Baik



Sumber : Pengolahan Data Primer

Untuk point ketiga yaitu Kenyamanan Ruangan Tunggu dan Ruangan Pelayanan mendapatkan hasil sebanyak 120 responden menjawab Sangat Baik, 73 responden menjawab Baik, 18 responden menjawab Kurang Baik, 10 responden menjawab Tidak Baik, dan 2 responden menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa point ketiga Kenyamanan Ruangan Tunggu dan Ruangan Pelayanan mendapatkan nilai indeks 4,34 dan masuk ke dalam interval 4,21 – 5,00 dengan kategori Sangat Baik

Tabel V.50

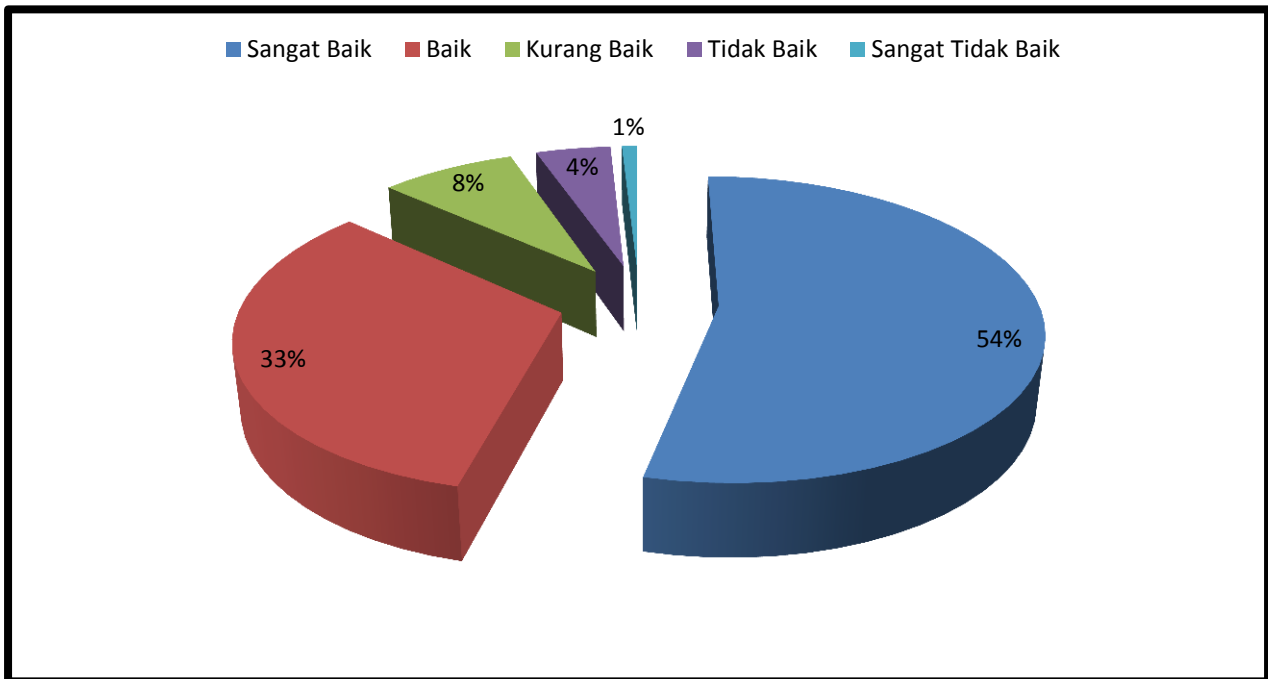
Presentase Responden Tentang Kenyamanan Ruangan Tunggu dan Ruangan Pelayanan

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	120	54%
2	Baik	73	33%
3	Kurang Baik	18	8%
4	Tidak Baik	10	4%
5	Sangat Tidak Baik	2	1%
6	Jumlah	223	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Diagram V.33

Kenyamanan Ruangan Tunggu Dan Ruangan Pelayanan



Sumber : Pengolahan Data Primer

Dari hasil penelitian yang telah di jelaskan diatas untuk indicator Keempat yaitu Sarana dan Prasarana Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Camat Kecamatan Bulik :

“beberapa waktu yang lalu kantor kecamatan bulik baru selesai di renovasi, ini membuat nyaman dalam ruangan baik suasana kerja maupun suasana ruangan tunggu menjadi semakin baik. Yang dulunya hanya menggunakan bangunan dari kayu, sekarang sudah diganti menggunakan bangunan dari beton. Ditambah fasilitas lainnya menjadi lebih nyaman saat di kantor. ”

Setelah mengetahui nilai indeks dalam indicator Sarana dan Prasarana , berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan penyedia layanan untuk mengetahui sejauh mana pengguna layanan ikut berpartisipasi dalam upaya penerapan reformasi pelayanan public dengan indicator Sarana dan Prasarana :

Tabel V.51

Hasil Wawancara Faktor Sarana dan Prasarana

No	Parameter	Tanggapan	Kesimpulan
1	Kelengkapan Peralatan Kantor	<i>“ketersediaan fasilitas di kantor sudah mencukupi untuk proses pelayanan. Sehingga untuk melaksanakan kegiatan pelayanan dapat dioptimalkan karena ketersediaan peralatan kantor dengan baik” masyarakat juga berpendapat bahwa dalam melaksnakan tugas pegawai tidak perlu mengantre computer atau lainnya.</i>	Baik
2	Ketersediaan Ruang Yang Baik	<i>Tuangan kantor yang kami tempati sekarang sudah sangat baik menurut saya. Sebelum kantor baru ini selesai di renovasi besar-besaran, kantor kami terdahulu memang memiliki banyak kekurangan. Dulu kantor kecamatan bulik</i>	Sangat Baik

		<i>menggunakan bangunan kayu. Sekarang sudah menggunakan beton dan bertingkat sehingga menjadi lebih besar.</i>	
3	Kenyamanan Ruang Tunggu dan Ruang Pelayanan	<i>“ruangan pelayanan yang disediakan di depan sudah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna layanan. Ada kursi untuk masyarakat yang menunggu, pendingin ruangan yang cukup, ada televisi. Sehingga masyarakat menjadi tidak bosan dalam menunggu. Masyarakat mengatakan bahwa ruangan pelayanan sekarang sudah jauh lebih baik daripada dulu sebelum di renovasi. Masyarakat juga dihimbau untuk ikut membantu menjaga sarana dan prasarana yang ada di kantor kecamatan bulik agar tidak cepat rusak.”</i>	Sangat Baik

Sumber : Pengolahan Data Primer

Dalam hasil wawancara dengan para pegawai di kantor Kecamatan Bulik, dalam indikator Sarana dan Prasarana, seluruh pengguna jasa layanan di kantor Kecamatan Bulik sudah mengikuti aturan yang ada dengan baik. Indikator Sarana dan Prasarana dengan parameter tidak merusak sarana dan prasarana yang ada, ketersediaan ruangan yang baik telah di terapkan dengan baik oleh pengguna jasa layanan di kantor Kecamatan Bulik. Jadi dapat di simpulkan untuk indikator Sarana dan Prasarana oleh pengguna layanan sudah Baik. Sehingga membuat proses interaksi penyedia dan pengguna layanan berjalan dengan baik dan proses reformasi pelayanan dapat di lakukan dengan baik.

Jadi dapat disimpulkan persepsi masyarakat dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik dengan indikator Sarana dan Prasarana sudah di lakukan di kantor Kecamatan

Bulik. Ruangan yang nyaman menjadikan suasana hati dan pikiran menjadi tenang. Meskipun banyak masyarakat yang ada tetapi tidak membuat pikiran menjadi stress, dampak lainnya menjadikan interaksi antara pengguna layanan dan penyedia layanan menjadi semakin baik. Sarana dan Prasarana mendapatkan predikat Sangat Baik.

V.4. Hasil Penelitian

Keseluruhan indicator dalam variable ini menjadi role model agar terciptanya reformasi pelayanan publik yang baik. Dimana yang perlu di perbaiki yaitu dari SDM aparaturnya terlebih dahulu, kemudia baru dimulai dengan perubahan cara berfikir semua aparaturnya. Untuk mendukung itu semua, organisasi dan sarana prasarana menjadi tambahan yang penting. Organisasi yang baik ditunjang sarana prasarana yang baik juga membuat etos kerja dari pegawai semakin meningkat. Sebagai contoh : baiknya organisasi di dalam kantor Kecamatan Bulik membuat seluruh jajaran menjadi betah di kantor meskipun mendapat tekanan yang banyak dalam pekerjaan. Ditambah dalam melaksanakan tugasnya kelengkapan alat kantor, ruangan yang nyaman menjadikan mood para pegawai lebih baik. Jadi dapat disimpulkan dalam pengukuran reformasi birokrasi pelayanan publik yang di lakukan oleh penyedia layanan sudah berjalan dengan baik dengan mendapatkan nilai rata – rata 3,85 dengan kriteria Baik.

Dari keseluruhan indicator dalam reformasi birokrasi pelayanan publik yang di lakukan oleh pemerintah kantor Kecamatan Bulik baik dari indicator reformasi birokrasi dan factor-factor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan reformasi birokrasi pelayanan publik baik dari penyedia layanan dan pengguna layanan dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat persepsi masyarakat dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik pada tahun 2017 mendapat predikat baik. Berikut adalah tabel kesimpulan hasil penelitian tentang selurug variabel indicator

dalam reformasi birokrasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik, dan factor-factor yang mempengaruhi dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik.

Tabel V. 52

Tingkat Persepsi masyarakat Dalam Upaya Menuju Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik

No	Indicator	Indeks	Kriteria
1	Perubahan Penguasa Menjadi Pelayan	4,01	Baik
2	Mendahulukan Peranan Dari Wewenang	4,18	Baik
3	Tidak Berfikir Hasil Akhir Tapi Hasil Produksi	4,07	Baik
4	Perubahan Management Kinerja	3,64	Baik
5	Perubahan Cara Berfikir	3,36	Cukup / Kurang
6	Rata – Rata	3,85	Baik

Sumber : Pengolahan Data Primer

Dari tabel yang telah di jelaskan diatas, indicator perubahan penguasa menjadi pelayan mendapatkan skor indeks 4,01 masuk kategori baik, indicator mendahulukan peranan dari wewenang mendapatkan skor indeks 4,18 masuk kategori baik, indicator tidak berfikir hasil produksi tapi hasil akhir mendapatkan skor indeks 4,07 masuk kategori baik, indicator perubahan management kinerja mendapatkan skor indeks 3,64 masuk kategori baik, dan indicator perubahan cara berfikir mendapatkan skor indeks 3,36 dan masuk kategori cukup / kurang. Dari keseluruhan indicator yang di terapkan mendapatkan skor indeks 3,85 dan masuk kategori baik.

Tabel V. 53

Tingkat Persepsi Masyarakat Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Upaya Menuju Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik

No	Indikator	Nilai Interval	Kriteria
1	Kesadaran	4,00	Baik
2	Aturan	4,08	Baik
3	Organisasi	4,38	Sangat Baik
4	Pendapatan	4,34	Sangat Baik
5	Keterampilan Tugas	4,29	Sangat Baik
6	Sarana dan Prasarana	4,34	Sangat Baik
5	Rata – Rata	4,24	Sangat Baik

Sumber : Pengolahan Data Primer

Dari tabel yang telah di jelaskan diatas tentang factor yang mempengaruhi dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik dengan factor pertama yaitu kesadaran mendapat skor indeks 4,00 masuk kategori baik, factor aturan mendapatkan skor indeks 4,08 masuk kategori baik, factor organisasi mendapatkan skor indeks 4,38 masuk kategori sangat baik, factor pendapatan mendapatkan skor indeks 4,34 masuk kategori sangat baik, factor keterampilan tugas mendapatkan skor indeks 4,29 masuk kategori sangat baik, dan factor sarana dan prasarana mendapatkan skor indeks 4,34 dan masuk kategori sangat baik. Dari keseluruhan persepsi masyarakat tentang factor yang mempengaruhi dalam upaya menuju pelaksanaan reformasi birokrasi pelayanan publik mendapatkan skor indeks rata-rata 4,24 dan masuk kedalam kategori sangat baik.

Table V.54

Hasil Wawancara Faktor Pengaruh Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik

No	Indikator	Kesimpulan wawancara	Kesimpulan Kriteria
1	Kesadaran	Menurut pengguna layanan, dalam factor kesadaran pegawai sudah menyadari bahwa mereka bekerja sebagai pelayana masyarakat, dalam melayani masyarakat berperilaku sopan, tugas yang diberikan pun dikerjakan dengan baik. Tetapi yang masih kurang yaitu kesadaran petugas akan kepuasan masyarakat akan hasil pelayanan. Menurut pengguna layanan ketika sudah selesai layanan yang di berikan mereka tidak menanyakan kembali apakah ada keperluan lain dan apakah masyarakat puas akan hasil pelayanan. Dari empat parameter factor kesadaran hanya satu yang harus di benahi sehingga dapat menjadi lebih baik.	Baik
2	Aturan	Indicator Aturan yang dilakukan oleh pengguna layanan sudah dilakukan dengan baik. Ini dibuktikan dengan hasil wawancara berupa tidak melakukan intervensi, menjalankan aturan pelayanan dengan baik.	Baik
3	Organisasi	Dalam pengorganisasian pegawai yang ada masyarakat menilai bahwa seluruh pegawai telah bekerja sama dengan baik dalam melayani masyarakat.	Baik

		Pegawai yang lain dengan mudah membantu pegawai lainnya yang sedang sibuk mengurus keperluan masyarakat.	
4	Pendapatan	Dalam wawancara yang dilakukan, tidak adanya praktek kkn yang pernah terjadi di lingkup kantor kecamatan dalam hal pelayanan publik. Biaya yang harus dikeluarkan masyarakatpun dengan jelas di sampaikan oleh petugas pelayanan.	Sangat Baik
5	Keterampilan tugas	Keterampilan tugas telah berjalan dengan baik. Keperluan masyarakat yang di selesaikan dengan baik, kinerja yang sesuai, paham dengan keperluan masyarakat menjadi bukti bahwa keterampilan pegawai kantor Kecamatan Bulik sudah mumpuni.	Sangat Baik
6	Sarana dan Prasarana	Indicator sarana dan prasarana seluruh pengguna layanan ikut menjaga fasilitas yang ada dengan tidak merusak fasilitas yang disediakan, melihat informasi yang ada terkait alur pelayanan yang telah di jelaskan dalam papan informasi, tidak melakukan tindakan melawan hukum dalam ruangan pelayanan	Sangat Baik
7	Hasil	Dari keenam factor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan reformasi pelayanan publik di kantor kecamatan bulik sudah berjalan dengan baik semua. Hanya pada factor kesadaran dengan parameter kepuasan	Sangat Baik

		masyarakat harus menjadi prioritas utama yang mendapat kriteria cukup / kurang.	
--	--	--	--

Sumber : Pengolahan Data Primer

Dari hasil tabel wawancara diatas, factor kesadaran mendapat predikat baik, aturan mendapat predikat baik, organisasi mendapat predikat sangat baik, pendapatan mendapatkan predikat sangat baik, keterampilan tugas mendapat predikat sangat baik, dan factor sarana dan prasarana mendapat predikat sangat baik. Dari keseluruhan factor yang mempengaruhi dalam upaya menuju kegiatan reformasi birokrasi pelayanan publik, factor kesadaran mendapat skor indeks yang paling rendah yaitu 4,00. Factor kesadaran dengan parameter kepuasan masyarakat harus menjadi prioritas yang utama mendapatkan predikat cukup / kurang. Ini dikarenakan menurut masyarakat penyedia layanan tidak memperdulikan apakah masyarakat sudah puas dengan layanan yang telah diberikan. Menurut masyarakat ketika produk layanan telah selesai mereka tidak menanyakan bagaimana tanggapan tentang pelayanan yang diberikan.