

LAPORAN HASIL PENELITIAN



ANALISIS REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KALIMANTAN TIMUR

Peneliti :

DR. MARJONI RACHMAN, M.Si

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SAMARINDA
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **ANALISIS REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KALIMANTAN TIMUR**

Peneliti :

Ketua Peneliti : Drs. Marjoni Rachman, M.Si

NIP : 19620322 198703 1 005

Jabatan Akademik : Lektor Kepala

Email : jrachman@gmail.com

Waktu Penelitian : Maret – September 2015

Sumber Biaya : 1. Stimulan dari Untag 1945 Samarinda
2. Mandiri

Samarinda, September 2015
Peneliti

DR. Marjoni Rachman. M.Si
NIP 19620322 198703 1 005

Menyetujui
Dekan Fisipol

Drs. Damai Darmadi, M.Si
NIP 19570504 198601 1 001

Mengetahui
Ketua LPPM

Prof. Dr. FL. Sudiran, M.Si
NIP 19480921 197503 1 001

KATA PENGANTAR

Penelitian tentang pelayanan publik dewasa ini semakin banyak dilakukan oleh para peneliti, dalam kesempatan ini peneliti melakukan penelitian yang berkaitan dengan reformasi pelayanan publik yang dilaksanakan di Kantor SAMSAT di seluruh Kalimantan Timur.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan di dalam pelaksanaan pelayanan publik, sehingga dapat memberikan kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat.

Dalam kesempatan ini Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu di dalam penelitian ini, terutama pimpinan beserta seluruh jajaran di Kantor SAMSAT di seluruh Kalimantan Timur.

Semoga hasil penelitian ini memberikan manfaat bagi siapa saja yang berminat mengenai masalah pelayanan publik dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Kantor SAMSAT di seluruh Kalimantan Timur untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi bagi masyarakat.

Samarinda, September 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
ABSTRAK	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II : KERANGKA DASAR TEORI	
2.1. Tinjauan Pustaka	12
2.2. Kerangka Pemikiran	31
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian	39
3.2. Subyek Penelitian	40
3.3. Informan Penelitian	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data	42
3.5. Teknik Analisis Data	43
3.6. Keabsahan Data	45
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
4.1. Reformasi Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT	48
4.2. Pengembangan SDM di Kantor SAMSAT	54
4.3. Penguatan Budaya Organisasi	57
4.4. Kinerja dan Akuntabilitas Pelayanan Publik	62
4.5. Temuan Penelitian	72
4.6. Implikasi Praktis dan Teoritis	76
BAB V : PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	86
5.2. Rekomendasi	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Kelembagaan Pengelolaan Pelayanan Publik	18
Gambar 2.2. Model Karakteristik Pekerjaan	25
Gambar 2.3. Kerangka Konseptual	38
Gambar 5.1. Pola Pengembangan SDM di Kantor Bersama SAMSAT	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Mapping Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2.2. Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik	15
Tabel 3.1. Hubungan Semantik Dalam Analisis Domain	44

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis implementasi reformasi pelayanan publik dalam perspektif pengembangan sumberdaya manusia dan penguatan budaya organisasi di Kantor Bersama SAMSAT di seluruh Kalimantan Timur.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu suatu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi obyek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa reformasi pelayanan publik dalam perspektif pengembangan sumberdaya manusia dengan metode "*future oriented training*" dan "*team building*" memberikan dampak pada meningkatnya motivasi dan kinerja seluruh personil yang ada, membaiknya pola pelayanan yang diberikan serta meningkatnya kemampuan pengetahuan, kemampuan keterampilan dan kemampuan sikap di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penguatan budaya organisasi telah berhasil mengubah *mind-set* dan *culture-set* dari setiap personil yang dikendalikan berdasarkan nilai-nilai *integritas*, *profesionalitas* dan *etika pemerintahan*, sehingga terbangun suatu budaya pelayanan yang memiliki akuntabilitas yang tinggi, yaitu pelayanan yang diorientasikan untuk kepentingan masyarakat.

Disamping hal tersebut di atas hasil penelitian menunjukkan pula bahwa Reformasi pelayanan publik berbasis pengembangan sumber daya manusia dan penguatan budaya organisasi mampu mengeksplorasi nilai-nilai *demokrasi*, *citizen* dan *kepentingan publik* yang pada akhirnya dapat menciptakan akuntabilitas dan kinerja pelayanan publik secara lebih baik.

Kata Kunci : *Reformasi Pelayanan Publik, Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi*