

# 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*