

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS BIROKRASI PEMERINTAH

(Studi di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat)

Oleh

RUDI KINANDUNG

A b s t r a k

Birokrasi pemerintah atau aparatur negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan di suatu negara. Efektivitas dan efisiensi organisasi negara atau pemerintah amat tergantung pada aparatur negara, karena merekalah yang akhirnya menjadi pelaksana pemerintahan dan pembangunan. Pelaksanaan tugas pelayanan publik, hanya akan berjalan dengan baik, apabila didukung oleh moral dan etika, serta sikap dan tindakan aparatur yang profesional, dalam pelaksanaan tugas. Hal ini, pada gilirannya, akan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Semangat kerja birokrasi pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik, perlu menjadi pedoman. Untuk menciptakan kondisi demikian, diperlukan upaya pemerintah

Key words : *Implementasi kebijakan , perilaku aparatur, budaya organisasi, pelayanan publik dan efektivitas birokrasi.*

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan ekonomi dan berbagai bidang terkait semakin dipacu guna tercapainya masyarakat adil dan makmur. Seiring dengan itu, berbagai tuntutan pelayanan, baik kuantitas, kualitas maupun kecepatan pelayanan terus mengalami dinamika perubahan. Permintaan pelayanan jasa publik akan semakin meningkat baik dari segi kuantitas maupun kualitas seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan terjadinya perbaikan kesejahteraan masyarakat, serta kondisi perekonomian Indonesia yang selalu dipengaruhi oleh lingkungan yang terus berubah.

Untuk memenuhi berbagai tuntutan tersebut, maka kesiapan dan kemampuan aparatur, baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah, perlu ditingkatkan, agar tidak timbul kesenjangan antara tuntutan masyarakat dengan kesiapan dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan. Selanjutnya, tuntutan ini hanya dapat dipenuhi, apabila aparatur negara dapat mengikuti perkembangan

masyarakat, sekaligus memiliki kemampuan profesional yang tinggi. Untuk itu harus dilaksanakan upaya pemberdayaan (*empowering*) terhadap aparatur negara.

Birokrasi pemerintah atau aparatur negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan di suatu negara. Raining (dalam Zulkarnaen, 1996 : 23) menyatakan bahwa, “kebanyakan dari keberhasilan pembangunan ekonomi dan sosial di negara manapun, tergantung pada kualitas dan efektivitas pegawai negerinya”. Oleh sebab itu, produktivitas maupun efektivitas dan efisiensi organisasi negara atau pemerintah amat tergantung pada aparatur negara, karena merekalah yang akhirnya menjadi pelaksana pemerintahan dan pembangunan. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik terus meningkat seiring dengan semakin meningkatnya dinamika masyarakat itu sendiri. Kondisi ini menurut perlu diimbangi oleh kualitas aparatur yang

baik, atau peka dan tanggap dalam menangkap aspirasi masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik, ternyata erat kaitannya dengan masalah-masalah moral dan etika birokrasi (*moral and ethical of bureaucracy*). Raining (dalam Zulkarnaen, 1994 : 24) menyebutkan bahwa, “Para birokrat sangat memerlukan kepekaan etika, agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, jelaslah, bahwa pelaksanaan tugas pelayanan publik, hanya akan berjalan dengan baik, apabila didukung oleh moral dan etika, serta sikap dan tindakan aparatur yang profesional, dalam pelaksanaan tugas”. Hal ini, pada gilirannya, akan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Semangat kerja birokrasi pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik, perlu menjadi pedoman. Untuk menciptakan kondisi demikian, diperlukan upaya pemerintah. Bahkan semenejak pemerintah orde baru, upaya perbaikan birokrasi itu, telah banyak dilakukan.

Terdapat beberapa alasan mengapa kualitas pelayanan publik harus semakin ditingkatkan yaitu :

- a. Pengguna jasa sektor publik, secara langsung maupun tidak langsung telah membayar imbalan atas jasa yang diterima atau dibutuhkan. Pembayaran secara langsung berbentuk biaya administratif, sedangkan yang tidak langsung berupa pajak.
- b. Aparatur negara sebagai abdi masyarakat telah menerima imbalan (gaji) atas tugasnya memberikan jasa pelayanan.
- c. Sesuai landasan normatif, baik berupa Undang-Undang Pokok Kepegawaian, maupun Panca Prasetya Korps Pegawai Republik Indonesia, telah ditegaskan bahwa aparatur negara adalah abdi masyarakat.

Dari tiga alasan tersebut di atas, maka birokrasi Pemerintah di Pemerintah Daerah Kabupaten Langkat, dalam rangka

meningkatkan efektivitas organisasi kecamatan masih ditemukan berbagai persoalan sehubungan praktek-praktek pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, antara lain :

- a. Masih terdapat pegawai yang sama sekali tidak menaruh perhatian terhadap orang yang membutuhkan pelayanan.
- b. Belum adanya usaha yang serius dari birokrasi sebagai unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pelayanan publik yang memberikan kepuasan kepada pengguna jasa publik, haruslah menjadi obsesi aparatur, karena fungsi pelayanan, telah merupakan komitmen moral aparatur, sebagaimana tertuang dalam Panca Prasetya Korps Pegawai Republik Indonesia, yang merupakan kode etik Pegawai Republik Indonesia. Salah satu prasetya menyebutkan, bahwa setiap anggota Koprps Pegawai Republik Indonesia senantiasa mengutamakan pelayanan kepada masyarakat.

Sehubungan dengan permasalahan yang dikemukakan di atas, peneliti ingin melihat fungsi pelayanan publik, dilihat dari implementasi kebijakan yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2007 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Variabel tersebut dihubungkan dengan efektivitas birokrasi pemerintah daerah.

Asumsi yang digunakan yaitu bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan akibat dari rendahnya pemahaman aparatur pemerintah daerah dalam mengimplementasikan kebijakan yang sesuai dengan pedoman dan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga menyebabkan rendahnya efektivitas birokrasi pemerintah daerah. Selain itu, peneliti ingin pula mengkaji tanggapan masyarakat terhadap berbagai perilaku aparat birokrasi berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan yang diberikan, sehingga tidak terjadi kesenjangan antara

harapan dan mutu pelayanan yang diberikan.

Sesuai latar belakang penelitian seperti diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan judul penelitian sebagai berikut : ”*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Birokrasi Pemerintah (Studi di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat)*”.

Kerangka Pikir

Faktor-faktor yang dipandang sangat signifikan terhadap peningkatan efektivitas organisasi birokrasi pemerintah (daerah) itu antara lain adalah :

- a. Perilaku aparatur yang ramah dan selalu bersedia menerima berbagai urusan dan kepentingan para pengguna jasa publik dan selalu melandasi tindakan-tindakannya atas dasar kepentingan umum, hukum dan tujuan yang lebih jelas, sehingga sikap aparatur, demikian responsif dan fleksibel dalam upaya menerima berbagai tuntutan dan perubahan-perubahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- b. Perangkat kebijakan yang implementatif dimana koordinasi komunikasi antar unit organisasi berjalan dengan baik, sehingga tidak terjadi duplikasi pekerjaan karena memang didukung oleh tujuan dan sasaran kebijakan yang pada gilirannya masyarakat dapat memberikan dukungan dan patuh terhadap setiap keputusan badan-badan publik.
- c. Budaya organisasi yang kondusif, yang dicerminkan oleh adanya wewenang, fungsi dan tugas yang cukup jelas serta pelaksanaan pelayanan yang tidak birokratis dan prosedural.
- d. Kualitas pelayanan publik yang semakin meningkat karena pelaksanaan pelayanan dilakukan secara transparan dan dapat menjamin kepastian dan kejelasan hukum, serta pelayanan yang dilaksanakan melalui tata cara yang

lebih sederhana serta tidak memihak (bersikap adil).

- e. Lingkungan sosial, politik, ekonomi dan budaya menjamin adanya kepastian hukum serta intervensi pemerintah hanya dalam hal-hal yang bersifat kepentingan umum dengan mendorong pendelegasian dan pemberdayaan masyarakat dalam unit organisasi yang paling dekat jangkauannya dengan masyarakat (pemerintah daerah).

Semua faktor tersebut di atas pada gilirannya dapat meningkatkan efektivitas birokrasi sehingga sasaran dan tujuan organisasi dapat tercapai dan para pengguna jasa publik memperoleh kepuasan dalam menerima pelayanan (*service satisfaction*). Dengan demikian pengguna jasa publik turut mendukung berbagai keputusan badan-badan publik. Hal ini yang mendukung terhadap peningkatan kualitas pelayanan itu adalah adanya stabilitas kondisi sosial, ekonomi dan politik, yang pada gilirannya akan menciptakan kepastian hukum dan ketersediaan berbagai sumber, yang menunjang terhadap berputarnya roda pemerintahan.

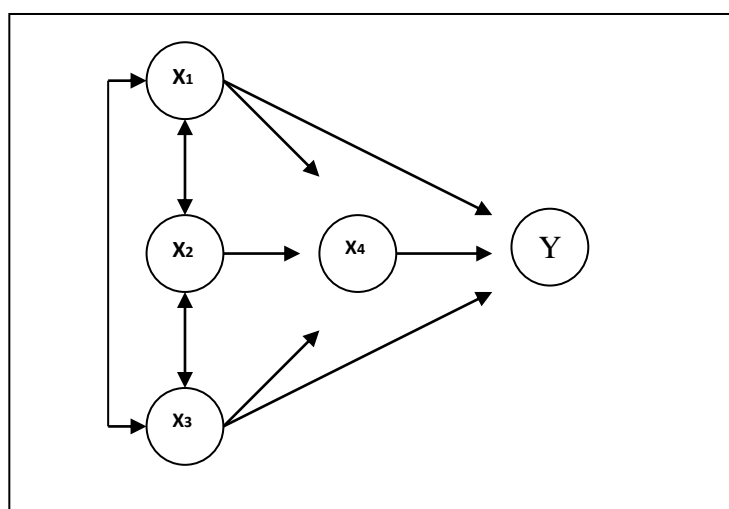
Untuk memudahkan pemahaman terhadap kerangka pemikiran yang merupakan acuan penulis dalam melakukan penelitian dapat disusun pola pikir pelaksanaan penelitian, yang akan menggambarkan hubungan dan pengaruh suatu variable terhadap variable yang lainnya dan pengaruh variable-variable lain yang tidak penulis teliti.

Variabel penelitian diklasifikasikan sesuai dengan hipotesis yang diajukan dan diperlihatkan secara struktural melalui sebuah model, yang secara diagramatik menggambarkan hubungan antar variabel baik hubungan yang sifatnya korelatif maupun kausal. Dalam diagram dinyatakan faktor perilaku aparatur dilambangkan dengan X1, Implementasi Kebijakan X2, budaya organisasi dilambangkan dengan X3 dan kualitas pelayanan publik dilambangkan dengan X4. Sedangkan efektivitas birokrasi

pemerintah daerah dilambangkan dengan Y. Faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap efektivitas birokrasi pemerintah daerah, tetapi tidak termasuk ke dalam salah satu variabel yang diuji, dilambangkan dengan ϵ_1 dan ϵ_2 .

Hubungan antar variabel yang merupakan hubungan struktural antara variabel X1, X2, X3, X4 dengan Y, secara struktural dapat digambarkan melalui

sebuah paradigma. Paradigma itu sendiri merupakan model atau alur pikir yang menggambarkan hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya. Dari paradigma itu pula, selanjutnya suatu hipotesis dapat dirumuskan sebagai suatu kesimpulan sementara dalam penelitian, hal ini sebagaimana digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Model Hubungan Antar Variabel Penelitian

Keterangan :

X1 = Perilaku aparatur
 X2 = Implementasi Kebijakan
 X3 = Budaya organisasi
 X4 = Kualitas pelayanan publik

Y = Efektivitas birokrasi pemerintah daerah

Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran sebagaimana telah diuraikan di atas, maka dapat ditarik hipotesis sebagai kesimpulan sementara dari identifikasi masalah yang telah dikemukakan. Hipotesis ini dibuat dalam dua tingkatan, yaitu : hipotesis mayor dan hipotesis minor. Hipotesis mayor dirumuskan sebagai berikut :

“Efektivitas birokrasi pemerintah daerah, baik secara langsung maupun tidak langsung, secara simultan atau parsial, dipengaruhi oleh perilaku aparatur, perangkat kebijakan yang implementatif

dan budaya organisasi serta kualitas pelayanan publik. Perilaku aparatur dan budaya organisasi dapat secara langsung atau melalui kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap efektivitas birokrasi pemerintah daerah sedangkan perangkat kebijakan yang implementatif berpengaruh tidak langsung terhadap efektivitas birokrasi pemerintah daerah, melalui kualitas pelayanan publik”.

Untuk memenuhi pengujian hipotesis mayor secara empirik, maka dibuat hipotesis minor sebagai berikut :

a) Semakin responsif perilaku aparatur terhadap tuntutan pengguna jasa

- publik, akan mempengaruhi secara positif efektivitas birokrasi pemerintah daerah.
- b) Semakin berkualitas pelayanan terhadap publik, akan mempengaruhi secara positif efektivitas birokrasi pemerintah daerah.
 - c) Semakin akomodatif budaya organisasi terhadap pengguna jasa publik, akan mempengaruhi secara positif efektivitas birokrasi pemerintah daerah.
 - d) Penerapan kebijakan yang baik, akan berpengaruh secara positif terhadap efektivitas birokrasi pemerintah daerah.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Eksplanasi yang bersifat asosiatif. Menurut Sugiyono (1996:6), yang dimaksud penelitian menurut tingkat eksplanasi adalah tingkat penjelasan, yaitu bagaimana variable-variable yang diteliti itu akan menjalankan objek yang diteliti melalui data yang terkumpul. Berdasarkan hal ini penelitian dapat dikelompokkan menjadi deskriptif, komparatif dan asosiatif. Dalam penelitian ini menggunakan bentuk asosiatif, yaitu suatu penelitian yang mencari hubungan antara satu variable dengan variable lainnya. Dalam penelitian ini terdapat dua variable bebas (perilaku aparatur, implementasi kebijakan, budaya organisasi dan kualitas pelayanan) dan variable terikat yaitu efektivitas Organisasi pemerintah daerah.

Rancangan Uji Hipotesis dan Analisis

Untuk mengetahui adanya hubungan antara dua variabel atau lebih maka digunakan analisis korelasi. Korelasi yang digunakan adalah model korelasi Product Moment (Person), dan Korelasi Ganda. Korelasi Product Moment digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih secara sendiri-sendiri (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan Y),

sedangkan. Korelasi Ganda digunakan untuk mengetahui hubungan variabel independen secara bersama-sama (X_1 , X_2 , X_3 dan X_1 , X_4 , X_3) terhadap variabel dependent (X_4 dan Y). Untuk mengetahui apakah koefisien korelasi tersebut signifikan atau tidak, dapat dikonsultasikan dengan r pada tabel product moment, dengan kriteria sebagai berikut :

Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka koefisien korelasi signifikan.

Jika r hitung $\leq r$ tabel, maka koefisien korelasi tidak signifikan.

Untuk mengetahui berapa besar (persentase) pengaruh variabel independen terhadap variabel dependent baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama dilakukan dengan Koefisien Determinasi (D). Seluruh pengolahan data dilakukan dengan bantuan menggunakan Program SPSS for Windows Versi 12,0.

Variabel Penelitian

Pada bagian ini akan diinventarisir definisi dari variable-variable yang digunakan dalam rangka penelitian ini, dengan tujuan agar diperoleh tuntutan proses penelitian dari mendefinisikan konsep, memberikan ukuran-ukuran dalam definisi operasional, dan kemudian ukuran ini akan didalami dalam analisis dan pembahasan.

Variable-variable penelitian yang dioperasionalkan adalah variable-variable yang terkandung di dalam hipotesis-hipotesis yang dikemukakan pada penelitian ini. Sebelum operasionalisasi variable dilakukan, maka terlebih dahulu akan dijelaskan pengertian konkrit dari setiap variable yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, batasan kajian dari pengertian-pengertian konkrit tersebut, diharapkan dapat diidentifikasi oleh berbagai indikator yang merupakan ukuran dari setiap variable penelitian.

1. Yang dimaksud dengan *Perilaku aparatur* (X_1) dalam penelitian ini adalah sikap ramah yang ditunjukkan oleh aparatur pemerintah daerah

dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa publik, sikap yang selalubersedia menerima berbaai urusan dan bersedia mengatasi berbagai kesulitan yang dihadapi oleh masyarakat pada saat mengurus kepentingannya dengan birokrasi pemerintah daerah. Tindakan-tindakan aparatur yang selalu berorientasi kepada kepentingan-kepentingan umum serta berlandaskan atas hukum dan ketentuan yang berlaku. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, aparatur selalu bersikap secara felksibel sehingga selalu responsif terhadap berbagai perubahan yang terjadi setiap saat.

Variable ini terdiri dari dua (2) sub variable (dimensi) yaitu ; (1) sikap aparatur dan (2) tindakan aparatur, yang operasionalisasinya adalah :

1.1. Sub variable sikap aparatur.

Sikap aparatur lebih banyak ditujukan kepda tingkat keramahannya dalam pelaksanaan pelayanan publik dan tingkat fleksibilitas dalam pemberlakuan prosedur kerja serta penerapan-penerapan persyaratan terhadap pengguna jasa publik, ketika menyelesaikan berbaai urusan dengan birokrasi pemerintah daerah, yang diimbangi oleh suatu sikap keterbukaan dalam menerima berbagai keluhan yang disampaikan oleh para penguuna jasa publik.

1.2. Sub variable tindakan aparatur

Tindakan aparatur yang dapat memuaskan pengguna jasa publik adalah tindakan-tindakan yang selalu berorientasi kepada kepentingan umum dengan dilandasi oleh suatu legalitas yang cukup kuat (aspek hukum) dan dan dukungan peraturan perundang-undangan kerja dimana kesemua tindakan yang dilakukan oleh aparatur itu, semata-mata hanya ditujukan untuk pengabdian kepada masyarakat. Sehingga keinginan meningkatkan kualitas pelayanan

melalui kecepatan dan ketepatan merupakan wujud profesionalisme dari aparatur publik dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari.

Dengan implementasi kebijakan (X_2) dimaksudkan sebagai suatu kebijakan yang jelas, sehingga memudahkan pelaksanaan koordinasi dan komunikasi antara unit organisasi yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik sehingga tugas dan tanggung jawab setiap unit organisasi terdapat kejelasan, yang pada gilirannya para pengguna jasa publik mau menerima dan menunjukkan kepatuhan sekaligus dukungan terhadap segala ketentuan yang dipersyaratkan dalam proses penyelesaian pelayanan publik. Variable ini terdiri dari dua (2) sub variable, yaitu ; (1) bentuk dan sifat kebijakan (2) tahap implementasi kebijakan, yang dapat dioperasionalisasikan sebagai berikut:

2.1. Sub variable bentuk dan sifat kebijakan

Implementasi kebijakan akan sangat tergantung kepada bentuk dan sifat kebijakan itu sendiri yang dideskripsikan melalui kejelasan aspek tujuan adanya suatu kebijakan, adanya kesesuaian tujuan kebijakan dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Dari aspek aturan perundangan, kebijakan tersebut itdak bertentangan dengan aturan perundang-undangan yang lebih tinggi tingkatnya, serta secara prosedural mudah dioperasionalkan sehingga mendukung terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang semakin cepat.

2.2. Sub variabel tahap *implementasi kebijakan*.

Suatu kebijakan hanya akan bisa diimplementasikan apabila ada kepatuhan masyarakat terhadap kebijakan tersebut yang dalam pelaksanaannya diperkuat oleh suatu

- koordinasi dan komunikasi antar unit organisasi yang melaksanakan fungsi-fungsi pelayanan publik. Selain itu, secara substantif, isi dan tujuan kebijakan tidak saling bertentangan dengan upaya – upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 2.3. *Budaya organisasi* (X3) diartikan sebagai suatu sistem nilai, norma yang secara intern melekat dalam suatu organisasi sehingga menjadi suatu pedoman bertindak setiap anggota organisasinya. Budaya organisasi birokrasi yang harus dibangun untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah pola tindakan aparatur yang tidak prosedural dan birokratis serta setiap aparatur melaksanakan wewenang, fungsi dan tugas pokoknya secara jelas sehingga mengakibatkan adanya tanggung jawab yang semakin meningkat karena memang didukung oleh sistem penghargaan (*reward*) dan pengawasan (*control*) terhdap setiap pelaksanaan tugasnya. Variabel ini memiliki dua(2) sub variabel, yaitu : (1) sistem nilai dan (2) iklim organisasi. Kedua sub variabel ini dapat dioperasionalisasikan sebagai berikut:
- 3.1. Sub Variabel sistem nilai.
Sistem ini dalam suatu organisasi dimaksudkan adalah adanya suatu norma hkum atau aturan yang dijadikan landasan bertindak bagi para anggotanya yang bisa dilihat dari adanya kejelasan kewenangan dan tanggung jawab, sehingga terdapat pemahaman bagi anggota suatu organisasi untuk melakukan tugas pokoknya yang diikuti dengan adanya kepatuhan terhadap setiap prosedur kerja yang menjadi acuan tindakan.
- 3.2. Sub variabel iklim organisasi.
Iklim organisasi dalam suatu organisasi (birokrasi) ditentukan dnegan tingkat birokratisme dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pelayanan dan adanya sejumlah kepastian terutama terhadap penerapan sejumlah biaya administratif sebagai imbalan jasa pelayanan publik. Hal ini adalah adanya tingkat kompetisi diantara sesama pegawai.
- 3.3. *Kualitas pelayanan publik* (X4) bisa diukur dari tata cara dan prosedur pelayanan yang dilaksanakan secara sederhana serta terdapat kepastian dan kejelasan hukum, sehingga pelaksanaan pelayanan bisa dilakukan secara adil (tidak memihak) serta adanya transparansi dalam prosedur dan persyaratan serta biaya yang dibebankan kepada para pengguna jasa publik. Variabel ini memiliki dua (2) sub variabel yaitu : (1) prosedur dan tata cara pelayanan dan (2) jaminan terhadap pengguna jasa publik, yang dapat dioperasionalisasikan sebagai berikut:
- 4.1 Sub variabel prosedur dan tata cara pelayanan.
Kualitas pelayanan publik bis dimulai dari tatat cara dan prosedur pelayanan yang dilaksanakan oleh suatu unit pelayanan publik apakah tata cara dan prosedur pelayanan itu memberikan kemudahan kepada para pengguna jasa publik dalam menyelesaikan berbagai urusan di unit-unit pelayanan dan prosedur yang ditempuh dirasakan tidak berbelit-belit (sederhana). Persyaratan yang diminta oleh aparat pun semuanya mengandung kejelasan dan kepastian serta biaya yang diminta sesuai dengan tarif yang telah ditentukan.
- 4.2. Sub variabel jaminan terhadap pengguna jasa publik.
Suatu kebijakan yang implementatif akan sangat tergantung kepada adanya jaminan setiap pengguna jasa publik. Jaminan yang dimaksud adalah adanya kepastian dan keamanan hukum terhdap setiap

- produk-produk layanan. Dalam proses pelayanan pun terdapat keterbukaan dalam prosedur dan tata cara pelayanan serta adanya kewajaran terhadap biaya administratif yang menjadi beban pengguna jasa publik serta persyaratan yang diminta mempunyai keterkaitan dengan produk pelayanan yang diminta oleh para pengguna jasa publik.
- 4.3 Efektivitas birokrasi pemerintah daerah yang dalam penelitian ini dapat diukur dari seberapa jauh suatu sasaran dan tujuan organisasi dapat tercapai sehingga dapat menimbulkan kepuasan kepada para pengguna jasa publik. Hal ini hanya bisa diwujudkan apabila aparat publik responsif terhadap setiap tuntutan dan aspirasi jika hal ini bisa dilakukan dengan baik, maka akan timbul dukungan pengguna jasa publik terhadap setiap keputusan badan-badan publik. Variabel ini memiliki empat (4) sub variabel ; (1) pencapaian sasaran, (2) kepuasan pengguna jasa publik, (3) dukungan pengguna jasa publik, (4) kemampuan aparat menjawab tuntutan, yang kesemuanya dapat dioperasionalisasikan sebagai berikut ini :
- 5.1. Sub variabel pencapaian sasaran. Pencapaian sasaran dapat diukur dari tingkat kinerja birokrasi yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa publik dan adanya kepercayaan para pengguna jasa publik terhadap setiap produk layanan publik yang dikeluarkan oleh birokrasi pemerintah daerah serta terdapatnya dukungan masyarakat terhadap setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh badan-badan publik.
- 5.2. Sub variabel kepuasan pengguna jasa publik. Sub variabel ini dapat diukur dari adanya tingkat penerimaan para pengguna jasa publik terhadap setiap putusan pejabat publik dan terpenuhinya sejumlah keinginan pengguna jasa publik akan kecepatan dan ketepatan proses pelayanan. Oleh karena para pejabat publik harus menaruh perhatian terhadap setiap harapan dan keinginan para pengguna jasa publik.
- 5.3. Sub variabel dukungan para pengguna jasa publik. Dukungan yang dimaksudkan dalam sub variabel ini adalah adanya kemauan dari setiap pengguna jasa publik untuk selalu memenuhi kewajiban dan adanya kesadaran untuk menerima setiap keputusan pejabat publik yang semuanya bisa dilihat dari tingkat partisipasi pengguna jasa publik terhadap setiap program birokrasi pemerintah daerah.
- 5.4. Sub variabel kemampuan aparat menjawab tuntutan. Kemampuan aparat dalam menjawab tuntutan merupakan bagian penting dalam suatu dinamika organisasi yang ingin mewujudkan kualitas pelayanan publik yang semakin meningkat. Hal lainnya bisa dilakukan melalui peningkatan kemampuan pejabat publik dan adanya kepekaan para pejabat publik untuk mau menerima dan mendengar keluhan-keluhan para pejabat pengguna jasa publik.

Teknik Analisis Data

Sejalan dengan tujuan penelitian ini, maka analisis data yang digunakan adalah :

- a) Untuk mengetahui efektivitas organisasi pemerintah daerah, dilakukan dengan memperinci data-data sekaligus menyajikan presentase dari masing-masing jawaban responden.
- b) Sedangkan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi

pemerintah daerah dilakukan dengan analisis asosiatif yang didasarkan data dari kuesioner, dengan menggunakan analisis bersifat korelasi. Korelasi yang digunakan adalah model korelasi Product Moment (Perason), dan Korelasi Ganda. Korelasi Product Moment digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih secara sendiri-sendiri yaitu : perilaku aparat (X1), implementasi kebijakan (X2), budaya organisasi (X3) , dan Kualitas Pelayanan (X4) dengan efektivitas Organisasi (Y), sedangkan Korelasi Ganda digunakan untuk mengetahui hubungan variable independent secara bersama-sama (X1, X2, X3, X4) terhadap variable dependent Y. untuik mengetahui apakah koefisien korelasi tersebut signifikan atau tidak, dapat dikonsultasikan dengan r pada table product moment, dengan criteria sebagai berikut :

Jika r hitung \geq r table, maka koefisien korelasi signifikan.

Jika r hitung \leq r table, maka koefiseien korelasi tidak signifikan.

Untuk mengetahui beberapa besar (persentase) pengaruh variable independent terhadap variable dependent baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama dilakukan dengan Koefisien Determinasi (D). Seluruh pengolahan data dilakukan dengan bantuan menggunakan Program SPSS for Windows Versi 12,0.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui adanya hubungan antara dua variabel atau lebih maka digunakan analisis korelasi. Korelasi yang dunakan adalah model korelasi Product Moment (Perason), dan Korelasi Ganda. Korelasi Product Moment digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih secara sendiri-sendiri (X1, X2, X3, X4, dan Y),

sedangkan. Korelasi Ganda digunakan untuk mengetahui hubungan variabel independen secara bersama-sama (X1, X2, X3 dan X1, X4, X3) terhadap variabel dependent (X4 dan Y). Untuk mengetahui apakah koefisien korelasi tersebut signifikan atau tidak, dapat dikonsultasikan dengan r pada tabel product moment, dengan kriteria sebagai berikut :

Jika r hitung \geq r tabel, maka koefisien korelasi signifikan.

Jika r hitung \leq r tabel, maka koefisien korelasi tidak signifikan.

Untuk mengetahui berapa besar (persentase) pengaruh variabel independen terhadap variabel dependent baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama dilakukan dengan Koefisien Determinasi (D).

Analisis Korelasi Perason (Product Moment)

Sebagaimana telah dijelaskan dalam Bab III sebelumnya bahwa dalam penelitian ini terdiri dari 5 variabel (X1, X2, X3, X4, dan Y) yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

Variabel bebas atau variabel pengaruhnya (*independent variabel*) adalah Perilaku Aparatur (X1), Implementasi Kebijakan (X2), Budaya Organisasi (X3) dan Kualitas Pelayanan Publik (X4). Sedangkan variabel terikatnya (*dependent variabel*) adalah Efektivitas Birorakrasi Pemerintah Daerah (Y). Khusus untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik (X4) selain berfungsi sebagai variabel bebas, juga dapat berfungsi sebagai variabel terikat (Y) seperti terlihat dalam gambar Model Hubungan Struktural antar Variabel seperti telah dijelaskan pada bagaian metodologi.

Hasil perhitungan Korelasi Product Moment dengan menggunakan bantuan Program Aplikasi SPSS for Windows Versi 12,0 diperoleh hasil hubungan antar variabel dalam bentuk matrik sebagai berikut :

Correlation

| | | Perilaku Aparatur | Implementasi Kebijakan | Budaya Birokrasi | Kualitas Pelayanan Publik | Efektivitas Birokrasi |
|---------------------------|---------------------|-------------------|------------------------|------------------|---------------------------|-----------------------|
| Perilaku Aparatur | Pearson Correlation | 1 | ,457 | ,282 | ,257 | ,543 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,005 | ,011 | ,000 |
| | N | 196 | 196 | 196 | 196 | 196 |
| Implementasi Kebijakan | Pearson Correlation | ,457 | 1 | ,458 | ,328 | ,531 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,001 | ,000 |
| | N | 196 | 196 | 196 | 196 | 196 |
| Budaya Birokrasi | Pearson Correlation | ,282 | ,458 | 1 | ,389 | ,475 |
| | Sig. (2-tailed) | ,005 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 196 | 196 | 196 | 196 | 196 |
| Kualitas Pelayanan Publik | Pearson Correlation | ,257 | ,328 | ,389 | 1 | ,658 |
| | Sig. (2-tailed) | ,011 | ,001 | ,000 | | ,000 |
| | N | 196 | 196 | 196 | 196 | 196 |
| Efektivitas Birokrasi | Pearson Correlation | ,543 | ,531 | ,475 | ,658 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 196 | 196 | 196 | 196 | 196 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 1 : Penafsiran Koefisien Korelasi

| INTERVAL KOEFISIEN | TINGKAT HUBUNGAN |
|--------------------|------------------|
| 0,00 - 0,199 | Sangat Rendah |
| 0,20 - 0,399 | Rendah |
| 0,40 - 0,599 | Sedang |
| 0,60 - 0,799 | Kuat |
| 0,80 - 1,00 | Sangat Kuat |

Berdasarkan tabel penafsiran koefisien korelasi di atas, maka hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini. Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa dari sembilan macam hubungan antar variabel tersebut hanya satu hubungan yaitu antara Kualitas Pelayanan Publik dengan Efektivitas Birokrasi (X4– Y) yang mempunyai tingkat hubungan *kuat* ($r = 0,658$) dan sebaliknya terdapat dua macam hubungan yang mempunyai tingkat hubungan *rendah*, yaitu antara Perilaku Aparatur dengan Budaya Organisasi (X1 – X3) dan antara Perilaku Aparatur dengan Kualitas Pelayanan Publik (X1 – X4). Sedangkan

untuk keenam macam hubungan antar variabel lainnya yaitu : Perilaku Aparatur – Implementasi Kebijakan (X1 – X2); Perilaku Aparatur – Efektivitas Birokrasi (X1 – Y); Implementasi Kebijakan - Budaya Organisasi (X2 – X3); Implementasi Kebijakan - Kualitas Pelayanan Publik (X2 – X4); Budaya Organisasi - Kualitas Pelayanan Publik (X3 – X4); dan Budaya Organisasi - Efektivitas Birokrasi (X3 – Y) mempunyai tingkat hubungan *sedang*. Hal ini berarti bahwa tingkat hubungan antar variabel penelitian berbeda antara satu variabel dengan variabel lainnya.

Tabel 2 Hubungan antar Variabel Penelitian Berdasarkan Korelasi Perason (Product Moment)

| No | Hubungan antar variabel | Nilai r hitung (r pearson) | Interpretasi hubungan |
|----|--|-------------------------------------|-----------------------|
| 1 | Perilaku Aparatur – Implementasi Kebijakan (X1 – X2) | 0,457 | Sedang |
| 2 | Perilaku Aparatur – Budaya Organisasi (X1 – X3) | 0,282 | Rendah |
| 3 | Perilaku Aparatur – Kualitas Pelayanan Publik (X1 – X4) | 0,257 | Rendah |
| 4 | Perilaku Aparatur – Efektivitas Birokrasi (X1 – Y) | 0,543 | Sedang |
| 5 | Implementasi Kebijakan - Budaya Organisasi (X2 – X3) | 0,458 | Sedang |
| 6 | Implementasi Kebijakan - Kualitas Pelayanan Publik (X2 – X4) | 0,328 | Sedang |
| 7 | Budaya Organisasi - Kualitas Pelayanan Publik (X3 – X4) | 0,389 | Sedang |
| 8 | Budaya Organisasi - Efektivitas Birokrasi (X3 – Y) | 0,475 | Sedang |
| 9 | Kualitas Pelayanan Publik - Efektivitas Birokrasi (X4– Y) | 0,658 | Kuat |

Untuk mengetahui tingkat signifikansi hubungan antar variabel tersebut, maka hasil hitung koefisien korelasi dai masing-masing hubungan antar variabel akan dikonsultasikan dengan r tabel Produc Moment. Untuk tingkat signifikansi 5% dan jumlah sampel sebanyak 196, nilai r tabel = 0,199.

Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka koefisien korelasi signifikan.

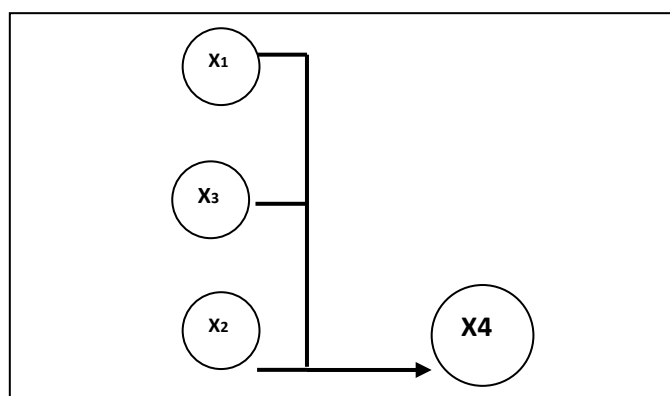
Jika r hitung $\leq r$ tabel, maka koefisien korelasi tidak signifikan.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka dapat diketahui bahwa seluruh hasil r hitung untuk sembilan hubungan antar

variabel tersebut adalah lebih besar jika dibandingkan dengan nilai r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh hubungan antara variabel penelitian tersebut adalah signifikan. Dengan demikian maka seluruh hipotesis dapat diterima.

Analisis Korelasi Ganda dan Koefisien Determinasi

Analisis Korelasi Ganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent secara bersama-sama dengan variabel dependen.



Gambar 2. Hubungan Kausal Antar Variabel X1, X2,X3 Dengan X4

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi ganda diperoleh hasil nilai $R = 0,470$. Dengan tingkat signifikansi 5 % (0,05) dengan jumlah sampel 196 nilai r tabel = 0,199. Hal ini berarti bahwa nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel (0,436

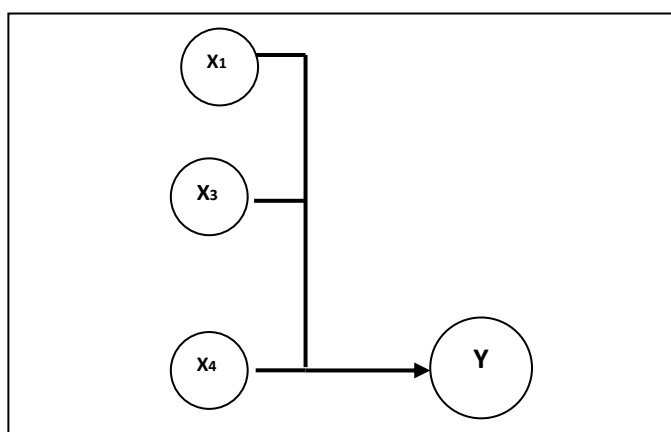
$> 0,199$). Dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel Perilaku Aparatur (X1), Implementasi Kebijakan (X2) dan Budaya Organisasi (X3) secara bersama-sama mempunyai hubungan yang

positif dan signifikan dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Untuk mengetahui berapa besar (persentase) pengaruh variabel Perilaku Aparatur (X1), Implementasi Kebijakan (X2) dan Budaya Organisasi (X3) secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), maka digunakan Koefisien Determinasi (R^2) dengan rumus : $D = R^2 \times 100 \%$. Berdasarkan rumus tersebut diperoleh hasil perhitungan diperoleh nilai $R^2 = 0,189$. Hal ini berarti bahwa Pengaruh variabel independen (Perilaku Aparatur (X1), Implementasi Kebijakan (X2), Budaya Organisasi (X3)),

terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan Publik (X4) adalah sebesar 18,9 persen, sedangkan sisanya 81,1 persen dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel X1, X2 dan X3 tersebut.

Model kedua adalah dimana sebagai variabel independennya adalah X1, X2, X3 dan sebagai variabel dependennya adalah Y. Dalam korelasi ganda ini akan dilihat berapa besar hubungan antara variabel X1, X2, X3 secara bersama sama dengan variabel Y, sebagaimana terlihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3. Hubungan Kausal Antar Variabel X1, X4,X3 Dengan Y

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi ganda diperoleh hasil nilai $R = 0,780$. Dengan tingkat signifikansi 5 % (0,05) dengan jumlah sampel 196 nilai r tabel = 0,199. Hal ini berarti bahwa nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel ($0,780 > 0,199$). Dapat disimpulkan bahwa

variabel Perilaku Aparatur (X1), Implementasi Kebijakan (X2) dan Kualitas Pelayanan Publik (X4) secara bersama-sama mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan Efektivitas Birokrai Pemerintah Daerah (Y).

Tabel 3: Hubungan antar Variabel Penelitian Berdasarkan Korelasi Perason (Product Moment) dan Koefisien Determinasi

| NO | HUBUNGAN ANTAR VARIABEL | Nilai <i>r</i> Hitung (<i>r</i> Pearson) | KOEFISIEN DETERMINASI |
|----|--|---|-----------------------|
| 1 | Perilaku Aparatur – Implementasi Kebijakan (X1 – X2) | 0,457 | 20,9 % |
| 2 | Perilaku Aparatur – Budaya Organisasi (X1 – X3) | 0,282 | 8,0 % |
| 3 | Perilaku Aparatur – Kualitas Pelayanan Publik (X1 – X4) | 0,257 | 6,6 % |
| 4 | Perilaku Aparatur – Efektivitas Birokrasi (X1 – Y) | 0,543 | 29,5 % |
| 5 | Implementasi Kebijakan - Budaya Organisasi (X2 – X3) | 0,458 | 20,9 % |
| 6 | Implementasi Kebijakan - Kualitas Pelayanan Publik (X2 – X4) | 0,328 | 10,8 % |
| 7 | Budaya Organisasi - Kualitas Pelayanan Publik (X3 – X4) | 0,389 | 15,1 % |
| 8 | Budaya Organisasi - Efektivitas Birokrasi (X3 – Y) | 0,475 | 22,6 % |
| 9 | Kualitas Pelayanan Publik - Efektivitas Birokrasi (X4– Y) | 0,658 | 43,3 % |

Untuk mengetahui berapa besar (persentase) pengaruh variabel Perilaku Aparatur (X1), Kualitas Pelayanan Publik (X4) dan Budaya Organisasi (X3) secara bersama-sama terhadap Efektivitas Birokrasi (Y), maka digunakan Koefisien Determinasi (R^2) dengan rumus : $D = R^2 \times 100 \%$. Berdasarkan rumus tersebut diperoleh hasil perhitungan diperoleh nilai $R^2 = 0,609$. Hal ini berarti bahwa Pengaruh variabel independen (Perilaku Aparatur (X1), Kualitas Pelayanan Publik (X4), Budaya Organisasi (X3)), terhadap variabel dependen (Efektivitas Birokrasi (Y)), adalah sebesar 60,9 persen, sedangkan sisanya 39,1 persen lainnya dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel X1, X4 dan X3 tersebut.

Berdasarkan perhitungan di atas jelas bahwa baik pada model penelitian pertama maupun model kedua, hasil korelasinya adalah signifikan pada tingkat signifikansi 0,05 (5%), yang berarti pengaruh variabel independen secara

bersama-sama terhadap variabel dependen berarti bermakna. Namun apabila dilihat dari masing-masing hubungan antara variabel, maka menunjukkan besarnya persentase pengaruh yang berbeda-beda, sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini.

Untuk model pertama, dari tiga variabel independen, yang paling besar pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik (X4) adalah variabel Budaya Organisasi (X3) sebesar 15,1 persen, kemudian diikuti oleh variabel Implementasi Kebijakan (X2) sebesar 10,8 persen dan yang terkecil adalah variabel Perilaku Aparatur (X1) sebesar 6,6 persen.

Sedangkan pada model kedua, dari tiga variabel independen, yang paling besar pengaruhnya terhadap Efektivitas Birokrasi (Y) adalah variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar 43,3 persen, kemudian diikuti oleh variabel Perilaku Aparatur (X1) sebesar 29,5 persen dan yang terkecil adalah variabel Budaya Organisasi (X3) sebesar 22,6 persen.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka dapat diketahui bahwa perilaku aparatur, perangkat kebijakan yang implementatif dan budaya organisasi serta kualitas pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung, secara simultan atau parsial, berpengaruh terhadap efektivitas birokrasi pemerintah daerah Kabupaten Langkat. Perilaku aparatur dan budaya organisasi dapat secara langsung atau melalui kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap efektivitas birokrasi pemerintah daerah sedangkan perangkat kebijakan yang implementatif berpengaruh tidak langsung terhadap efektivitas birokrasi pemerintah daerah, melalui kualitas pelayanan publik.

Semakin responsif perilaku aparatur terhadap tuntutan pengguna jasa publik, maka semakin positif peningkatan kualitas pelayanan publik. Sejalan dengan era reformasi sekarang ini dimana tuntutan masyarakat akan pelayanan publik semakin kompleks sehingga dibutuhkan sehingga sangat dibutuhkan kepekaan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk dapat meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat maka diperlukan adanya penerapan kebijakan yang sesuai dengan kondisi dan situasi masyarakat saat ini.

Faktor lain yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah pemahaman budaya organisasi terhadap tuntutan pengguna jasa publik, yang menyangkut aspek hubungan kerja, perilaku dan tata nilai yang berkembang.

Responsivitas yang tinggi dari perilaku aparatur terhadap tuntutan pengguna jasa publik sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan efektivitas birokrasi Pemerintah Kabupaten Langkat. Perilaku yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat dan bukan perilaku yang berorientasi untuk kepentingan pribadi atau golongannya. Dengan semakin baiknya pelayanan yang diberikan aparatur Pemerintah Daerah Kabupaten Langkat maka diharapkan akan

dapat meningkatkan efektivitas birokrasi pemerintah daerah. Demikian juga halnya dengan semakin akomodatif budaya organisasi terhadap pengguna jasa publik, akan mempengaruhi secara positif efektivitas birokrasi pemerintah daerah.

Hal lain yang perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas birokrasi pemerintah daerah adalah diperlukan adanya aresponsivitas perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan publik. Demikian juga halnya dengan penerapan kebijakan yang baik. Dengan demikian diharapkan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah benar-benar memenuhi harapan masyarakat, sejalan dengan kebijakan pemerintah dimana standar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah pelayanan prima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian pada bagian terdahulu, maka dapat diambil beberapa kesimpulan tentang Pengaruh Tingkat Pemahaman Aparatur Tentang Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Birokrasi Pemerintah Daerah pada Pemerintah Kabupaten Langkat sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan publik pada Pemerintah Daerah Kabupaten Langkat dipengaruhi oleh variabel perilaku aparatur, implementasi kebijakan dan budaya organisasi. Besarnya pengaruh ketiga variabel tersebut sebesar 18,9 persen sedang 81,1 persen lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.
2. Efektivitas birokrasi pemerintah daerah Kabupaten Langkat secara langsung dipengaruhi oleh faktor perilaku aparatur, budaya organisasi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi. Besarnya ketiga variabel tersebut sebesar 60,9 persen sedangkan 39,1 persen lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.
3. Pengaruh variabel perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan publik

adalah positif dan signifikan, artinya semakin responsif perilaku aparatur terhadap tuntutan pengguna jasa publik, maka semakin positif peningkatan kualitas pelayanan publik

4. Pengaruh variabel implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan publik adalah positif dan signifikan, artinya semakin baik penerapan kebijakan publik, maka semakin positif peningkatan kualitas pelayanan publik.
5. Pengaruh variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik adalah positif dan signifikan, artinya semakin semakin tinggi pemahaman paratur tentang budaya organisasi yang berorientasi pada kepentingan publik, maka semakin positif peningkatan kualitas pelayanan publik.
6. Pengaruh variabel perilaku aparatur terhadap efektivitas birokrasi pemerintah daerah adalah positif dan signifikan, artinya semakin responsif perilaku aparatur terhadap tuntutan pengguna jasa publik, maka semakin efektif pelaksanaan birokrasi pemerintah daerah.
7. Pengaruh variabel kualitas pelayanan publik terhadap efektivitas birokrasi pemerintah daerah adalah positif dan signifikan, artinya semakin berkualitas pelayanan terhadap publik, maka semakin efektif pelaksanaan birokrasi pemerintah daerah.
8. Pengaruh variabel budaya organisasi terhadap efektivitas birokrasi pemerintah daerah adalah positif dan signifikan, artinya semakin akomodatif budaya orgnisasi terhadap tuntutan pengguna jasa publik, maka semakin efektif pelaksanaan birokrasi pemerintah daerah.
9. Pengaruh variabel implementasi kebijakan terhadap efektivitas birokrasi pemerintah daerah adalah positif dan signifikan, artinya semakin sesuai dengan situasi dan kondisi masyarakat dalam implementasi kebijakan, maka semakin efektif pelaksanaan birokrasi pemerintah daerah.

Saran-saran

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efektivitas birokrasi pemerintah daerah Kabupaten Langkat, maka perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Meningkatkan responsivitas perilaku aparatur birokrasi terhadap tuntutan pengguna jasa publik atau masyarakat yang semakin meningkat sejalan dengan perkembangan keadaan saat ini.
2. Penerapan kebijakn publik yang implementatif dalam arti yang sesuai dengan kondisi dan situasi masyarakat di Kabupaten Langkat.
3. Peningkatan pemahaman aparatur tentang budaya organisasi yang berorientasi pada kepentingan dan tuntutan masyarakat atau pengguna jasa publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin. 11969. *Birokrasi diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok Daryanto*. Yogyakarta : PT. Tiara Wacana.
- Alisjahbana Armida S. 19196. *Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XX*.
- Atmosudirjo, Prajudi. 11966. *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*. Cetakan IV. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Beetham, David. 1990. *Bureaucracy*. Diterjemahkan oleh Sehat Sumamara. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Castles, Lance, Nurhadiantono Suyanto. 11966. *Birokrasi Kepemimpinan dan Perubahan Sosial di Indonesia*, Surakarta : Hapsara.
- Coralie, Bryant. Louise G. White. 11969. *Managing Development In Third World (Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang)*. Diterjemahkan oleh Rusyanto. Jakarta : LP3ES.

- Davey, K.J. 19196. *Pembiayaan Pemerintahan Daerah*. Diterjemahkan oleh Amanullah, dkk. Jakarta : UI - Press.
- Dimock, Dimock. 11963. *Public Administration (Administrasi Negara)*. Jilid I Edisi V Diterjemahkan oleh Endy Rukmo. Jakarta : Erlangga.
- Djamin, Awaloedin. 1994. *Penyempurnaan Aparatur dan Administrasi Negara Republik*. Jakarta ; Yayasan Pembinaan Manajemen – LAN RI.
- _____, 1996. *Ekologi Pemerintahan Dalam Pembangunan*. Cetakan I. Bandung ; CV. Ramadhan.
- _____, 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan I. Bandung ; CV. Ramadhan.
- _____, 1997. *Pemimpin dan Kepemimpinan Pemerintahan ; Pendekatan Budaya, Moral dan Etika*. Cetakan I Jakarta ; PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Falstrom, Hans. 11966. *Penelitian Kerja dan Produktivitas*, Diterjemahkan oleh J.L. Wetik. Jakarta ; Erlangga.
- Frederickson, H. George. 11964. *Administrasi Negara Baru (New Public Administration)*. Diterjemahkan oleh Al. Ghozei. Jakarta ; LP3ES.
- Fremonte, Kast/ James E. Rosenzweig. 11966. *Organisasi dan Manajemen*. Diterjemahkan oleh Muhammad Yasin. Jakarta ; Bina Aksara.
- Gibson, James L. Ivancevich, and Donnely 1994. *Managing Human Resources*. New York ; Prentice Hall.
- Handyaningrat, Suwarno. 1995. *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*. Cetakan II. Jakarta ; PT. Gunung Agung.
- Islamy. Irfan. 1994. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Cetakan VII. Jakarta ; Bumi Aksara.
- _____, 1995. (Tesis) *Pengaruh Pendelegasian Wewenang Sebagai Bagian Esensial Manajemen Strategi Terhadap Peningkatan Produktivitas Organisasi*. Bandung ; UNPAD.
- Kristiadi. J.B. 1993. *Optimasi Sumber Daya Pembangunan Melalui Peningkatan Peran Swasta dalam Pembangunan Sektor Publik*. Jakarta ; Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi FISIP – UI.
- _____, 1994. *Administrasi / Manajemen Pembangunan*. Jakarta ; LAN – RI.
- _____, 1996. *Privatisasi Ditinjau dari Aspek Sosial dan Ekonomi Makro*. Jakarta ; Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi FISIP – UI.
- _____, 1997. *Dimensi Praktis Manajemen Pembangunan di Indonesia*. Jakarta ; STIA LAN Press.
- _____, 19196. *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XXI*. Bandung ; FISIP – UNPAD.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1994. *Etika Administrasi Negara*. Cetakan II. Jakarta ; PT. Raja Grafindo Persada.
- Mas'oed, Mochtar. 1994. *Politik, Birokrasi dan Pembangunan*. Edisi I. Yogyakarta ; Pustaka Pelajar.
- Muslimin, Amrah. 11966. *Aspek-Aspek Otonom Daerah*. Bandung ; Alumni.
- Naisbitt, John and Aburdane. 11967. *Megatrends 2000*. (Terjemahan) Jakarta ; Bumi Putra Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Budaya Organisasi*. Jakarta ; PT. Rineka Cipta.

- Osborne, David and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government ; How The Enter Preneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. New York ; Penguin Book.
- Osborne, David and Peter Plastrik. 1996. *Banistring Bureaucracy ; The Five Strategis For Reinventing Government*. Addison ; Wisley Publishing Company Inc.
- Pemerintah Kabupaten Pemataang Siantar, *Peraturan Daerah Kabupaten Langkat No. 1 s/d 6 Tahun 2001 Tentang Susunan Organisasi Pemerintahan Langkat Angka Tahun 2000*, Pemerintah Daerah Kabupaten Langkat.
- Riggs, Fredd. W. 11965. *Administrasi Negara-Negara Berkembang*. (Terjemahan). Jakarta ; CV. Rajawali.
- Rondinelli, Dennis A. 1990. *Proyek Pembangunan Sebagai Manajemen Terpadu ; Pendekatan Adaptif Terhadap Administrasi Pembangunan*. (Terjemahan), Bandung ; Bumi Aksara.
- Santoso, Priyo Budi. 1993. *Birokrasi Pemerintah Orde Baru*. Cetakan I. Jakarta ; PT. Raja Grafindo Persada.
- Siagian, Sondang P. 11962. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta ; PT. Gunung Agung.
- _____, 11965. *Filsafat Administrasi*. Jakarta ; PT. Gunung Agung.
- _____, 11965. *Analisis serta Perumusan Kebijakan dan Strategi Organisasi*. Cetakan IV. Jakarta ; PT. Gunung Agung.
- Silalahi, Oberlin. 11969. *Beberapa Aspek Kebijakan Negara*. Edisi I. Yogyakarta ; Liberty.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 11969. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta ; LP3ES.
- Solichin Abdul Wahab. 1990. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Cetakan I. Jakarta ; Bumi Aksara.
- _____, 1990. *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*. Jakarta ; Rineka Cipta.
- Steers, Richard M. 11965. *Efektivitas Organisasi*. Diterjemahkan oleh Magdalena Jamin. Jakarta ; Erlangga.
- Sitepu, Nirwana, Sk. 1994. *Analisis Jalur*. Bandung, Unit Pelayanan Statistik Jurusan Statistik, FMIPA – Universitas Padjadjaran.
- Sugiyono. 1994. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung ; Alfabeta.
- Sujak, Abi. 1990. *Kepemimpinan Manajer Eksistensinya Dalam Perilaku Organisasi*. Jakarta ; CV. Rajawali.
- Suradinata, Ermaya. 1993. *Kebijakan Pembangunan dan Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Cetakan I. Bandung ; CV. Ramadhan.
- Suryawikarta, Bay. 1994. *Tanggungjawab Administrasi Negara Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Melalui Penyempurnaan Kelembagaan, Ketatalaksanaan dan Sumber Daya Manusia*. Bandung ; LAN-RI Perwakilan Jawa Barat.
- Thoha, Miftah. 1997. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Cetakan II. Jakarta ; CV. Rajawali.
- _____, 1990. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Cetakan VI. Jakarta ; PT. Raja Grafindo Persada.