

**QUALITY OF PUBLIC SERVICE REVIEWED FROM BUREAUCRACY REFORM ASPECT
(CASE STUDY AT DISTRICT REVENUE OFFICE IN SIKKA REGENCY)**

Yoseph Darius Purnama Ranga¹, Antonius Philipus Kurniawan Gheta², Imanuel Wellem³

^{1,2,&3}Universitas Nusa Nipa Maumere, Kab. Sikka, Flores, NTT

Email : jo.darius1206@gmail.com¹

ABSTRACT

This research aims to determine whether the quality of public service is influential when it is reviewed from the bureaucracy reform aspect of Sikka Regency District Revenue Service. This research is a descriptive study with a quantitative approach. The sample in this study amounted to 33 people consisting of 4 officials including the head of Dinas and 29 employees who worked in the office of the Regional Revenue Department of Sikka Regency. The data collection techniques in this study used interview techniques, questionnaires and documentation. The analysis of the data used is a descriptive analysis whereby the results of this study showed that the contribution of bureaucratic reform variable (X) to the quality of public service (Y) in the office of the District Revenue Department of Sikka is 32.8% while the remaining of 67.2% is explained by other variables that are not included in this research model.

Keywords : *bureaucratic reform, quality of public services.*

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DITINJAU DARI ASPEK REFORMASI BIROKRASI
(STUDI KASUS PADA KANTOR DINAS PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN SIKKA)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh apabila ditinjau dari aspek reformasi birokrasi pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 33 orang yang terdiri dari 4 orang pejabat termasuk Kepala Dinas dan 29 orang pegawai yang bekerja di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dimana hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel reformasi birokrasi (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) Di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka sebesar 32.8% sedangkan sisanya sebesar 67.2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: reformasi birokrasi; kualitas pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Untuk itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkan Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerintah, keadilan, dan kekhansan suatu daerah dalam system Negara kesatuan Republik Indonesia.

Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka berupaya menyelenggarakan pemerintahan dengan berprinsip pada tata kelola pemerintahan yang baik (*goodgovernance*), transparan, akuntabel dan berorientasi kepada Akuntabilitas, yang merupakan aspek penting yang perlu mendapat perhatian dan diimplementasikan dalam manajemen pemerintahan. Akuntabilitas Kinerja setidaknya memuat visi, misi, tujuan dan sasaran yang memiliki arah dan tolak ukur yang jelas atas rumusan perencanaan strategis Dinas Pendapatan Daerah sebagai gambaran hasil yang ingin dicapai dalam bentuk sasaran dapat terukur, dapat diuji dan diandalkan.

Tahun 2017 merupakan tahun keempat dalam upaya pencapaian tujuan dan sasaran RPJMD Kabupaten Sikka Tahun 2013 – 2018. Secara umum pencapaian sasaran melalui indikator-indikator sasaran menunjukkan keberhasilan dalam upaya mewujudkan misi dan tujuan sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sikka Nomor 1 Tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Sikka Tahun 2013 – 2018 dan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka Nomor 06 Tahun 2016 tentang Indikator Kinerja Utama dan telah dituangkan dalam Perjanjian Kinerja (PK) Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka tahun 2017 yang merupakan komitmen penuh Kepala Dinas untuk menjalankan kinerja yang optimal sebagai bagian dari upaya pemenuhan misi dinas.

Berikut peneliti tampilkan pada Tabel 1 mengenai Data Asistensi Keterkaitan Masalah Pokok, Masalah dan Akar Masalah Antara RPJMD dengan Renstra Dinas Pendapatan Daerah

Tabel 1. Data Asistensi Keterkaitan Masalah Pokok, Masalah dan Akar Masalah antara RPJMD dengan Renstra Dinas Pendapatan Daerah
Misi 2 :Mewujudkan Reformasi Birokrasi

Masalah Pokok	Masalah	Akar Masalah
Masih rendahnya kinerja aparatur dalam pelayanan Administrasi Pendapatan Daerah	.. Profesionalitas ASN yang masih rendah .. Masih Rendahnya kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pelayanan publik .. Sistim Informasi Administrasi Pendapatan Daerah yang belum memadai.	Kompetensi Aparatur yang terbatas. Jumlah sarana dan prasarana yang belum memenuhi standar. Kurang keakuratan, kecepatan, ketepatan dalam pelayanan administrasi Pendapatan Daerah
Masih rendahnya kapabilitas dan akuntabilitas kinerja dan Anggaran Dinas Pendapatan Daerah.	Masih rendahnya kualitas perencanaan, pengukuran, evaluasi dan pelaporan kinerja. Masih adanya temuan hasil pemeriksaan.	Masih rendahnya komitmen dan kesadaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan. Kurangnya pengendalian internal
Tujuan	Sasaran	Strategi
Meningkatnya kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas Pendapatan Daerah	Meningkatkan Profesionalitas ASN . Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pelayanan publik. Penyediaan Sistim Informasi Administrasi Pendapatan Daerah.	. Peningkatkan jumlah dan kualitas ASN di Dinas Pendapatan Daerah. . Peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pelayanan Pendapatan Daerah.
Indikatornya :Indeks Kualitas pelayanan publik Dinas Pendapatan Daerah	Indikatornya :indeks profesionalitas ASN dan Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah	

. Meningkatkan kapabilitas dan akuntabilitas kinerja dan Anggaran Dinas Pendapatan Daerah	Meningkatkan kualitas perencanaan, pengukuran, evaluasi dan pelaporan kinerja	. Peningkatan komitmen dan kesadaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.
<u>Indikatornya</u> :SAKIP PD Dinas Pendapatan Daerah	<u>Indikatornya</u> :Nilai perencanaan, Nilai pengukuran, dan Nilai pelaporan kinerja.	. Peningkatan Pengendalian internal.
	Menurunnya temuan hasil pemeriksaan	
	<u>Indikatornya</u> : Jumlah temuan	

Sumber : Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka.

Adapun Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Kauripan (2015) yang meneliti Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendapatan Daerah dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Timur. Penelitian ini menemukan hasil bahwa reformasi Birokrasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil dari penelitian yang berbeda dilakukan oleh Afrizal (2009) yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah dimana didapat hasil bahwa Kecamatan Katapang, Kabupaten Bandung memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dibanding Kecamatan Dramaga, Kabupaten Bogor. Meski demikian, masih terdapat sejumlah catatan yang menandai bahwa kualitas pelayanan publik kecamatan, setelah perubahan kedudukan dan fungsi kecamatan sebagai perangkat daerah, masih belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh indeks kinerja seluruh dua puluh atribut pada ketiga jenis pelayanan (pelayanan administrasi Pendapatan Daerah, pelayanan izin usaha dan izin gangguan, dan pelayanan IMB) yang lebih rendah dari indeks kepentingan.

Berdasarkan inkonsistensi hasil penelitian terdahulu diatas, maka peneliti perlu meninjau ulang dan melakukan novelty/kebaruan dari segi judul, lokasi, tahun, tempat dan sumber daya manusianya sehingga peneliti tertarik meneliti ulang dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Aspek Reformasi Birokrasi (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka).

TINJAUAN PUSTAKA

Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi adalah suatu upaya pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang ada terutama menyangkut dimensi-dimensi dalam menerapkan suatu pelayanan yang prima (www.menpan.go.id, diakses 17 September 2019). Kemudian menurut Samin (2011) bahwa reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Berdasarkan penjelasan tersebut maka pada intinya Reformasi Birokrasi merupakan bagian dari Reformasi Administrasi dan dapat dikatakan bahwa untuk merubah reformasi administrasi salah satu tujuannya yaitu untuk mereformasi birokrasi juga (Afrizal, 2009).

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan / atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik menurut Brady, *et al* (2001) merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya, bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan dengan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik, dengan demikian untuk menentukan kualitas pelayanan diperlukan suatu indikator-indikator.

Berdasarkan beberapa pengertian tentang kualitas pelayanan publik diatas maka peneliti dapat menarik suatu kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah keseluruhan dari jumlah pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan (pegawai) kepada penerima layanan (publik) dalam suatu organisasi dengan mengutamakan rasa puas bagi sipenerima layanan tersebut. Agar pelayanan publik bisa dilakukan maksimal maka sepatutnya pihak penyedia layanan dalam hal ini pemerintah, perlu mereformasi menyangkut masalah pelayanan publik di wilayahnya tersebut menjadi lebih baik.

Pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Adapun reformasi pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas

pelayanan publik. Dalam hubungannya dengan reformasi pelayanan publik, konsep reformasi birokrasi pemerintahan yang terdapat pada Undang– Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara memfokuskan kepada peningkatan kualitas SDM birokrasi dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Sehingga dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam sistem birokrasi yang bertujuan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

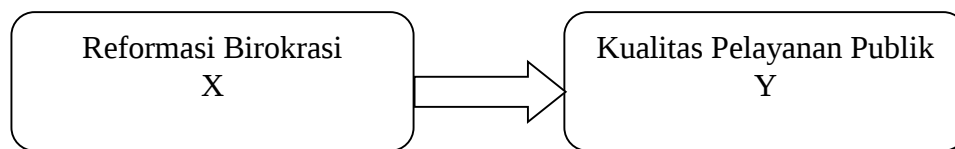
Sinambela (2006:6-8), kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan publik merupakan mutu / kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat (meeting the needs customer).

Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Kauripan (2015) yang meneliti Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendapatan Daerah dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Timur dimana penelitian ini menemukan hasil bahwa reformasi Birokrasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan ketiga konsep tersebut diatas, pada hakikatnya saling berhubungan karena reformasi birokrasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga bisa dikatakan bahwa reformasi birokrasi akan berpengaruh pada kualitas pelayanan publik.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian teori dan kajian empiris dari penelitian terdahulu di atas maka peneliti mencoba menguraikan maksud dari penelitian ini kedalam bentuk kerangka pikir sebagai berikut:



Sumber : data Primer, diolah
Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis

Adapun hipotesis yang ditemukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Reformasi birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun tempat penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka yang berlokasi di Jln. Kartini, Beru, Alok Timur, Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur. Sedangkan waktu dalam penelitian ini dilakukan selama bulan September 2019 sampai Januari 2020.

Populasi dan Sampel

Populasi di penelitian ini berjumlah 33 orang pegawai dimana terdiri dari 4 orang pejabat termasuk kepala Dinas dan 29 orang pegawai yang bekerja di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka. Dan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 33 orang karena populasi dalam penelitian ini kurang dari 100.

Prosedur Pengumpulan Data

Adapun prosedur yang digunakan dalam usaha pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Wawancara yaitu dengan mengadakan tanya jawab atau mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada responden secara langsung untuk mengumpulkan keterangan-keterangan yang dibutuhkan. (2) Kuesioner, dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden, baik pertanyaan yang sifatnya tertutup maupun terbuka yang berkaitan dengan Reformasi Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik. (3) Observasi secara langsung pada obyek penelitian dalam hal ini pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah: (1) Sumber Data Primer. Data primer yang didapat berupa hasil wawancara sesuai kuesioner yang diperoleh langsung dari masyarakat yang memperoleh pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka. (2) Sumber Data Sekunder. Data sekunder yang didapat dalam penelitian ini berupa bukti, catatan atau laporan yang tersusun rapi dalam arsip di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert, karena Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono, 2010). Dan untuk menghindari terjadinya jawaban yang bias dari responden karena responden cenderung untuk memilih alternatif jawaban yang ada ditengah, maka peneliti menggunakan 5 pilihan jawaban responden dalam kuesioner ini, sehingga Instrumen pertanyaan atau pernyataan ini akan menghasilkan total skor bagi tiap anggota sampel yang diwakili oleh setiap nilai skor seperti instrumen berikut ini: (1) Skor 1 Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). (2) Skor 2 Untuk jawaban Tidak Setuju (TS). (3) Skor 3 Untuk jawaban Kurang Setuju (KS). (4) Skor 4 Untuk jawaban Setuju (S). (5) Skor 5 Untuk jawaban Sangat Setuju (SS).

Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

Definisi Operasional merupakan pengertian yang dilakukan peneliti kepada suatu variabel dengan cara memberi suatu arti atau menspesifikasi kegiatan atau memberi suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut dengan tetap mengacu kepada kajian teoritis dan kajian empiris.

Reformasi birokrasi adalah suatu upaya pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang ada terutama menyangkut dimensi-dimensi dalam menerapkan suatu pelayanan yang prima.

Sedangkan untuk kualitas pelayanan publik, pada hakekatnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya, bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan dengan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian untuk menentukan kualitas pelayanan diperlukan indikator" (Goetsch dan Davis, 2001:101).

Teknik Analisis Data

Adapun Teknik Analisis Data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu:

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas instrumen dilakukan untuk menguji validitas (ketepatan) tiap butir/item instrument dimana pengujiannya dilakukan secara statistik dimana peneliti menggunakan bantuan Program Excel dan SPSS Versi 20. Dalam analisis ini, peneliti menggunakan kaidah uji validitas berdasarkan Setiaji (2004:61) dimana data dikatakan valid apabila nilai *corrected item total correlation* nya > dari nilai yang ditentukan yaitu 0,30. Realibilitas digunakan menyangkut masalah ketepatan alat ukur yang dapat dinilai dengan analisa statistik untuk mengetahui kesalahan ukur). Selanjutnya untuk menentukan reliabel atau tidak reliabel setiap butir atau item pertanyaan dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* keseluruhan dengan nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted*. Apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka dikatakan reliabel.

Analisis Deskriptif

Untuk menggambarkan fenomena yang terjadi di lokasi penelitian maka teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif. Analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung persepsi responden (Setiaji (2004:74). Formulasi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Ps_p = \left(\frac{Xps-p}{5} \right) \times 100\%$$

Keterangan : Ps-p = Kategori persepsi
Xps-p = Rata-rata skor untuk persepsi
5 = Skor tertinggi skala likert

Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel didalam penelitian ini, digunakan rentang skala pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Pencapaian Skor Maksimum Untuk Persepsi Responden

No	Klasifikasi	Prosentase Pencapaian Skor Maksimum
1.	Sangat tidak baik	≥ 20-36
2.	Tidak baik	> 36-52
3.	Cukup	> 52-68
4.	Baik	> 68-84
5.	Sangat Baik	> 84-100

Sumber : Levis (2013:173)

Analisa Determinasi

Analisa ini dimaksudkan untuk menghitung kontribusi variabel x dalam mempengaruhi variabel y, menggunakan rumus koefisien determinasi yaitu:

$CD = r^2 \times 100 \%$

Keterangan:

CD = Koefisien determinasi

r = Koefisien Korelasi

Analisa Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Supranto (2000:171) dimana untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yang biasanya cukup tepat dinyatakan dalam suatu garis lurus. Adapun rumus regresi linear sederhana yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Adapun indikator item pernyataan dari Variabel reformasi birokrasi dan variabel kualitas pelayanan publik terdiri atas 10 item pernyataan. Dan berdasarkan indikator item pernyataan tersebut maka didapat hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS.20, didapatkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Reformasi Birokrasi

No Item	Koefisien Korelasi Reformasi Birokrasi	Kriteria Uji Validitas	Keterangan
1	0.593	0.30	Valid
2	0.789	0.30	Valid
3	0.795	0.30	Valid
4	0.821	0.30	Valid
5	0.772	0.30	Valid
6	0.806	0.30	Valid
7	0.342	0.30	Valid
8	0.566	0.30	Valid
9	0.498	0.30	Valid
10	0.496	0.30	Valid
Koefisien Korelasi > 0,30 = Valid			

Sumber : Hasil analisis data diolah 2019

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa hasil analisis uji validitas menunjukkan pada seluruh 10 item pernyataan untuk variabel reformasi birokrasi dinyatakan valid karena nilai koefisien korelasi dari seluruh pernyataan tersebut mempunyai hasil di atas nilai yang ditentukan yaitu 0,3. Maka dengan hasil tersebut diatas, seluruh item pernyataan yang berjumlah 10 item pernyataan dapat diajukan kedalam kuesioner dalam penelitian ini.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik

No Item	Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Publik	Kriteria Uji Validitas	Keterangan
1	0.653	0.30	Valid
2	0.670	0.30	Valid
3	0.356	0.30	Valid
4	0.617	0.30	Valid
5	0.495	0.30	Valid
6	0.643	0.30	Valid
7	0.578	0.30	Valid
8	0.603	0.30	Valid
9	0.547	0.30	Valid
10	0.352	0.30	Valid
Koefisien Korelasi > 0,30 = Valid			

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa hasil analisis uji validitas menunjukkan pada seluruh 10 item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan publik dinyatakan valid karena nilai koefisien korelasi dari Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Reformasi Birokrasi (Studi Kasus pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka) (Yoseph Darius Purnama Rangga, Antonius Philipus Kurniawan Gheta, dan Imanuel Wellem)

seluruh pernyataan tersebut mempunyai hasil diatas nilai yang ditentukan yaitu 0,3. Maka dengan hasil tersebut diatas, seluruh item pernyataan yang berjumlah 10 item pernyataan dapat diajukan kedalam kuesioner dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Adapun hasil uji reliabilitas dari Variabel reformasi birokrasi dan variabel kualitas pelayanan publik terdiri dengan menggunakan bantuan program SPSS.20, didapatkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's alpha	Alpha	Keterangan
1	Reformasi Birokrasi	0.836	0.60	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan Publik	0.731	0.60	Reliabel

Sumber : Hasil analisis data

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat dilihat bahwa hasil analisis uji reliabilitas untuk variabel reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik dinyatakan reliabel karena hasil dari nilai *cronbach's alpha* mempunyai hasil melebihi persyaratan minimal yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,6.

Analisis Deskriptif belum ganti

Tujuan dari peneliti dalam menganalisis data secara deskriptif adalah untuk menggambarkan bagaimana persepsi jawaban responden untuk masing-masing indikator per item pernyataan maupun secara total dalam setiap variable didalam suatu penelitian.

Variabel Reformasi Birokrasi

Berikut dapat dilihat deskripsi jawaban responden dalam penelitian ini terhadap variabel reformasi birokrasi pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Deskripsi Variabel reformasi birokrasi (X)

Indikator	Persepsi	Kategori
Seluruh program dan kegiatan yang berkaitan dengan Reformasi Birokrasi harus dapat mencapai hasil yang maksimal dengan tetap mengarah pada peningkatan kualitas kelembagaan, tatalaksana, peraturan perundang-undangan, manajemen SDM aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, perubahan pola pikir dan budaya kerja aparatur	75,94	Baik
Pelaksanaan reformasi birokrasi dilakukan secara terukur dan jelas target serta waktu dan pencapaian luarnya.	70,46	Baik
Pelaksanaan reformasi birokrasi harus memperhatikan pemanfaatan sumber daya yang ada secara efisien dan profesional sesuai dengan <i>outcomes oriented</i>	72,93	Baik
Reformasi birokrasi harus dilakukan secara efektif dengan tetap mengacu pada target, pencapaianserta sasaran dari reformasi birokrasi tersebut.	71,42	Baik
Capaian dari pelaksanaan program dan kegiatan dari reformasi birokrasi tersebut harus ditentukan secara realistis sehingga didapat hasil secara optimal.	75,31	Baik
Reformasi birokrasi harus dilaksanakan secara konsisten dan kontinu dari waktu ke waktu sehingga bisa mencakup seluruh tingkatan, baik dari pemerintah maupun tingkatan individu pegawai.	64,89	Cukup
Pelaksanaan kegiatan dan program harus dilakukan secara bersama-sama dan bersinergi.	87,90	Sangat Baik
Pelaksanaan Reformasi birokrasi harus bisa memberikan ruang gerak yang seluas-luasnya bagi K/L dan pemerintah daerah untuk melakukan terobosan-terobosan/inovasi dalam pertukaran pengetahuan, penyelenggaraan pemerintah, dan kegiatan yang praktis untuk menghasilkan kinerja yang jauh lebih baik dari sebelumnya.	67,021	Cukup
Kegiatan pelaksanaan reformasi birokrasi harus dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	55,69	Cukup
Pelaksanaan reformasi birokrasi harus dimonitor secara langsung untuk memastikan apakah semua tahapan sudah dilakukan dengan baik, target sudah dicapai sesuai rencana, dan penyimpangan bisa segera diketahui dan bisa segera dilakukan perbaikan.	50,90	Tidak Baik
Persepsi & Kategori Variabel Reformasi Birokrasi (X)	69,15	Baik

Sumber : Hasil analisis data diolah

Dari hasil pada tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa nilai total dari persepsi jawaban responden untuk variabel reformasi birokrasi sebesar 69,15. Dan berdasarkan persentase pencapaian skor maksimum dapat disimpulkan bahwa variabel reformasi birokrasi ini termasuk dalam kategori “Baik”, di mana dari hasil analisis deskriptif tersebut memperlihatkan bahwa variabel reformasi birokrasi perlu ditingkatkan lagi sehingga bisa mencapai kategori sangat baik.

Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Dapat dilihat deskripsi jawaban responden dalam penelitian ini terhadap variabel kualitas pelayanan publik pada tabel 7 berikut ini :

Tabel 7. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Indikator	Persepsi	Kategori
Kemampuan dan selalu konsisten dalam kinerja agar di percaya	55,65	Cukup
Persiapan dan kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan masyarakat.	50,90	Tidak baik
Pegawai memiliki keterampilan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.	62,42	Cukup
Pegawai mempunyai akses untuk mudah dihubungi dan ditemui.	58,18	Cukup
Pegawai harus memiliki sikap santun, perhatian dan keramahan dalam memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan masyarakat.	60,05	Cukup
Pegawai harus bisa memberikan informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat, serta harus bersedia mendengarkan saran dan keluhan dari masyarakat.	59,75	Cukup
Selalu aman dari resiko, bahaya atau keraguan .	75,99	Baik
Selalu aman dari resiko ketidaktauan .	90,30	Sangat Baik
Usaha untuk memahami kehidupan masyarakat	57,24	Cukup
Pegawai harus mempunyai bukti fisik dari jasa yang berupa fasilitas, fisik, peralatan yang bisa dipergunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	87,87	Sangat baik
Persepsi & Kategori Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)	65,73	Cukup

Sumber : Hasil analisis data diolah

Dari hasil pada tabel 7 di atas dapat diketahui bahwa nilai persepsi responden untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) adalah sebesar 65,81. Dari item pernyataan dari variabel persepsi Kualitas Pelayanan Publik (Y) yang terdiri dari 10 pernyataan terdapat nilai tertinggi pada item pernyataan “Selalu aman dari resiko ketidaktauan” dan nilai terendah pada item pernyataan “Persiapan dan kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan masyarakat. Berdasarkan persentase pencapaian skor maksimum diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik termasuk dalam kategori “cukup”. Dimana hasil analisis deskriptif pada tabel 5 diatas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) masih perlu ditingkatkan lagi sehingga dapat mencapai kategori “baik” dan “sangat baik”

Analisis Determinasi

Hasil analisis determinasi yang dilakukan peneliti dengan menggunakan bantuan program SPSS.20 bisa didapatkan hasil R^2 pada tabel 8 berikut ini:

Tabel 8. Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.573 ^a	.328	.307	2.92470
a. Predictors: (Constant), X				

Sumber : Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil analisis determinasi pada tabel 8 di atas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.328 yang artinya bahwa kontribusi variabel X yaitu reformasi birokrasi terhadap variabel Y yaitu kualitas pelayanan publik Di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka adalah sebesar 32.8% sedangkan Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Reformasi Birokrasi (Studi Kasus pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka) (Yoseph Darius Purnama Rangga, Antonius Philipus Kurniawan Gheta, dan Imanuel Wellem)

sisanya sebesar 67.2% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini antara lain : lama bekerja dan perlunya pelatihan.

Analisis Regresi Sederhana

Dari hasil analisis regresi linier sederhana yang dilakukan peneliti dengan menggunakan bantuan program SPSS.20, didapatkan hasil yang dapat dilihat pada tabel 9 berikut ini:

Tabel 9. Analisis Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	20.694	3.180			6.508	.000
Reformasibirokrasi	.353	.091	.573		3.892	.000

a. Dependent Variable: pelayananpublik

Sumber: Hasil Analisis Data

Dari hasil olah data analisis regresi linier sederhana pada tabel 9 diatas, selanjutnya peneliti akan menentukan model persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 20.694 + 0.353X$$

Berdasarkan rumus persamaan regresi di atas, maka peneliti dapat menjelaskan berapa nilai konstanta dan koefisien regresi yang dapat diuraikan sebagai berikut: (1) Konstanta (bo): 20.694. Nilai konstan untuk persamaan regresi dalam penelitian ini sebesar 20.694 dengan parameter positif, yang artinya bahwa tanpa adanya variabel X yaitu reformasi birokrasi maka variabel Y yaitu kualitas pelayanan publik sudah mempunyai nilai sebesar 20.694 (2). Koefisien regresi X (b): 0.353. Adapun besarnya nilai koefisien regresi dari variabel (X) yaitu reformasi birokrasi sebesar 0.353 dengan parameter positif. Yang bisa diartikan bahwa apabila terjadi kenaikan/peningkatan pada variabel X yaitu reformasi birokrasi sebanyak satu-satuan maka akan mengakibatkan terjadi kenaikan/peningkatan juga pada variabel Y yaitu kualitas pelayanan publik sebesar 0.353 satuan.

Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis/uji t yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS. 20. Berdasarkan analisis data yang dilakukan oleh peneliti pada table 6 diatas, maka dilakukan langkah-langkah uji hipotesis (uji t) sebagai berikut:

Hipotesis

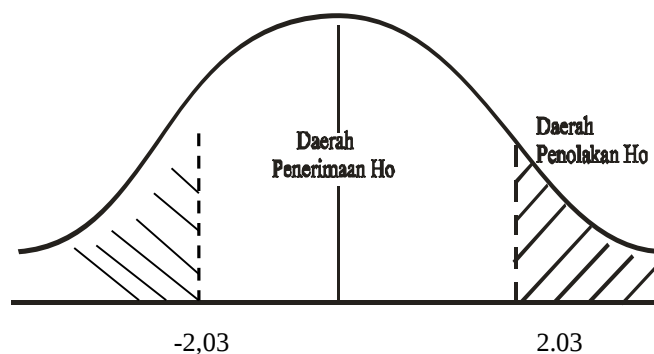
Ho : $b_1 = 0$, artinya variabel X yaitu reformasi birokrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y yaitu kualitas pelayanan publik.

Ha : $b_1 \neq 0$, artinya variabel X yaitu reformasi birokrasi berpengaruh signifikan terhadap variabel Y yaitu kualitas pelayanan publik. Menentukan level of significant

Pada penelitian ini, peneliti juga menggunakan level of significant $\alpha = 0,05$. dengan level of significant $\alpha = 0,05$ sehinggadiperoleh t tabel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t_{\text{tabel}} &= \alpha/2; n-k \\ &= 0,05/2; 33-2 \\ &= 0,025; 31 \\ &= 2.03 \end{aligned}$$

Kriteria Pengujian



Sumber : Hasil Pengolahan Data
Gambar 2. Kurva Distribusi t

Ho diterima apabila: $-2.03 \leq t_{hitung} \leq 2.03$

Ho ditolak apabila: $t_{hitung} > 2.03$ atau $t_{hitung} < -2.03$

Hasil Perhitungan

Hasil perhitungan sesuai tabel 9 diatas, dapat diperoleh t_{hitung} untuk variabel reformasi birokrasi (X) sebesar 3.892.

Kesimpulan

Dari hasil perhitungan untuk variabel X yaitu reformasi birokrasi dapat diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $3.892 > 2.03$ sehingga ho ditolak yang artinya bahwa reformasi birokrasi berpengaruh signifikan terhadap variabel Y yaitu kualitas pelayanan publik.

Selain dengan perhitungan di atas, peneliti juga melakukan besarnya nilai uji t dengan melihat nilai signifikansinya. Berdasarkan tabel 6 diatas, bisa dilihat bahwa nilai signifikan untuk variabel X yaitu reformasi birokrasi adalah sebesar 0.000 dimana nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari nilai tingkat alpha yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebesar 5% (0,05). Dengan hasil tersebut maka dapat ditarik kesimpulan adalah menerima hipotesis alternatif (H_a) dan menolak hipotesis nol (H_o), yang berarti bahwa variabel X yaitu reformasi birokrasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Y yaitu kualitas pelayanan publik, sehingga apabila variabel X yaitu reformasi birokrasi semakin baik maka akan semakin baik juga variabel Y yaitu kualitas pelayanan publiknya.

Analisis Koefisien Korelasi Pearson (*Pearson Product Moment Coefficient of Correlation*)

Dari hasil analisis koefisien korelasi yang dilakukan peneliti dengan menggunakan bantuan program SPSS.20, maka diperoleh hasil Koefisien Korelasi Pearson yang bisa dilihat pada Tabel 10 berikut ini :

Tabel 10. Koefisien Korelasi Pearson

	X	Y
Pearson Correlation	1	.573**
Sig. (2-tailed)		.000
N	33	33
Pearson Correlation	.573**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	33	33

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

Sumber : Hasil Analisis Data

Dari hasil analisis data yang dilakukan peneliti dengan menggunakan bantuan program SPSS.20 pada tabel 8 di atas dapat dilihat bahwa hubungan antara variabel X yaitu reformasi birokrasi dengan variabel Y yaitu kualitas pelayanan publik adalah sebesar 0.573 dimana nilai ini terletak diantara Interval koefisien 0,40-0,599, yang berarti tingkat hubungan antara variabel X yaitu reformasi birokrasi dengan variabel Y yaitu kualitas pelayanan publik diinterpretasikan "Cukup".

Pembahasan

Sebagaimana telah diuraikan peneliti pada bab diatas bahwa adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Reformasi Birokrasi Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka. Hasil penelitian yang diuraikan sebelumnya, baik dengan statistik deskriptif maupun statistik inferensial. Selanjutnya hasil penelitian ini akan dikaitkan dengan teori-teori yang menjadi landasan, maupun hasil penelitian terdahulu. Maka diuraikan pembahasan hasil penelitian sebagai berikut:

Pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Lovelock dalam Duaji (2013:33), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai: "Penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa". Pada hakekatnya, tujuan dari pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan hasil akhir terciptanya kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang telah diberikan. Untuk mencapai kepuasan tersebut tentu saja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai persepsi responden untuk variabel reformasi birokrasi adalah 69,15. Berdasarkan persentase pencapaian skor maksimum dapat disimpulkan bahwa variabel ini termasuk dalam kategori "Cukup Baik". Hasil analisis deskriptif ini menunjukkan bahwa variabel reformasi birokrasi perlu ditingkatkan sehingga dapat mencapai kategori sangat baik dan sangat baik bahwa nilai persepsi responden untuk

Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Reformasi Birokrasi (Studi Kasus pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka) (Yoseph Darius Purnama Rangga, Antonius Philipus Kurniawan Gheta, dan Imanuel Wellem)

variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) adalah sebesar 65,81. Berdasarkan persentase pencapaian skor maksimum dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik termasuk dalam kategori “cukup baik”. Hasil analisis deskriptif ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) perlu ditingkatkan sehingga dapat mencapai kategori baik dan sangat baik.

Reformasi pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan public. Dalam hubungannya dengan reformasi pelayanan publik, kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan publik merupakan mutu / kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat (*meeting the needs customer*). Menurut Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara memfokuskan kepada peningkatan kualitas SDM birokrasi dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Sehingga dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam sistem birokrasi yang bertujuan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kauripan (2015) yang meneliti Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendapatan Daerah dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Timur dimana penelitian ini menemukan hasil bahwa reformasi Birokrasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pada hakikatnya antara reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan public saling berhubungan karena reformasi birokrasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga bisa dikatakan bahwa reformasi birokrasi akan berpengaruh pada kualitas pelayanan publik.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas, maka kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Nilai total dari persepsi jawaban responden untuk variabel reformasi birokrasi sebesar 69,15. Dan berdasarkan persentase pencapaian skor maksimum dapat disimpulkan bahwa variabel reformasi birokrasi ini termasuk dalam kategori “Cukup Baik”. Dimana dari hasil analisis deskriptif tersebut memperlihatkan bahwa variabel reformasi birokrasi perlu ditingkatkan lagi sehingga bisa mencapai kategori sangat baik. (2) Sedangkan nilai persepsi responden untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) adalah sebesar 65,81. Dan berdasarkan persentase pencapaian skor maksimum diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik termasuk dalam kategori “cukup baik”. Dimana hasil analisis deskriptif diatas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) masih perlu ditingkatkan lagi sehingga dapat mencapai kategori “baik” dan “sangat baik” (3) Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.328 yang artinya bahwa kontribusi variabel X yaitu reformasi birokrasi terhadap variabel Y yaitu kualitas pelayanan publik Di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka adalah sebesar 32.8% sedangkan sisanya sebesar 67.2% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

Ada beberapa saran yang bisa diberikan kepada tersebut Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka, yaitu: (1) Pelaksanaan reformasi birokrasi harus dimonitor secara langsung untuk memastikan apakah semua tahapan sudah dilakukan dengan baik, target sudah dicapai sesuai rencana, dan penyimpangan bisa segera diketahui dan bisa segera dilakukan perbaikan. (2) Kegiatan pelaksanaan reformasi birokrasi harus dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (3) Reformasi birokrasi harus dilaksanakan secara konsisten dan kontinu dari waktu ke waktu sehingga bisa mencakup seluruh tingkatan, baik dari pemerintah maupun tingkatan individu pegawai. (4) Pelaksanaan Reformasi birokrasi harus bisa memberikan ruang gerak yang seluas-luasnya bagi K/L dan pemerintah daerah untuk melakukan terobosan-terobosan/inovasi dalam pertukaran pengetahuan, penyelenggaraan pemerintah, dan kegiatan yang praktis untuk menghasilkan kinerja yang jauh lebih baik dari sebelumnya. (5) dan bagi akademisi dan peneliti yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain reformasi birokrasi seperti : lama bekerja dan perlunya pelatihan yang tentunya dapat lebih mempengaruhi variabel dependen kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka.

DAFTAR RUJUKAN

- Afrizal, Rozy J, Mei-Agustus 2009. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Volume 16, Nomor 2, hal : 87-95. <http://journal.ui.ac.id/jbb/article/viewFile/609/594>
- Arikunto, 1996, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka. Cipta.
- Bahill, A.T. and B. Gissing.1998. Re-evaluating Systems Engineering Concepts Using systems thinking, IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics, Part C: Applications and Reviews, Vol. 28, No.4 <https://doi.org/10.1109/5326.725338>.
- Brady, Michael K. Brady and J. Joseph Cronin Jr. 2001. Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. Journal of Marketing, Vol. 65, No. 3, Pages: 34-49, DOI: 10.1509/jmkg.65.3.34.18334.
- Duadji, Noverman. 2013. Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik). Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung.

- Goetsch, David. L, Staansley B.Davis, 2001, *Quality Management, Introduction to Total Quality Management for Production, processing, and services*, New Jersey: Prentice Hall
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.01.065>.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UDIP.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Josef Kurniawan Kauripan, 2015, Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendapatan Daerah dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Timur, *Jurnal Administrasi Publik*, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado Vol 4 No 35, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/11386/10975>.
- Kumayza, Toni Nurhadi. 2013. “ Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara“. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 1, Nomor 2 Tahun 2013. Kalimantan Timur ; Fisip Universitas Mulawarman. *eJournal Administrative Reform*, 2013, 1 (2): 614-628 ISSN 2338-7637 , ar.mian.fisip-unmul.ac.id.
- Moenir, H.AS, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Pasolong, Harbani.2008. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung : CV Alfabeta.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sikka Nomor 1 Tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Sikka Tahun 2013 – 2018, Diakses online melalui : <http://www.jdih.sikkakab.go.id/peraturan/PERBUP%20NOMOR.%2019%202017%20RKPD%202018.pdf>.
- Perjanjian Kinerja (PK) Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka tahun 2017, Diakses Online:<http://www.jdih.sikkakab.go.id/peraturan/PERBUP%20NOMOR%206%202017%20RPJMD.pdf>
- Samin, Rumzi. 2011. “Reformasi Birokrasi”. *Jurnal FISIP UMRAH* .Vol 2 No. 2, hal : 1-9
- Surat Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka Nomor 06 Tahun 2016 tentang Indikator Kinerja Utama. Diakses online melalui :<http://www.jdih.sikkakab.go.id/produk.php?page=peraturan&act=listperaturan&id=60>
- Supomo dan Indriantoro, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua*, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.
- Setiaji, Bambang, 2004. *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta: Program Pascasarjana UMS, 2004.
- Undang–Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, diakses melalui <http://www.jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2014/5TAHUN2014UU.HTM>
- Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, diakses melalui <https://pih.kemlu.go.id/files/UU0232014.pdf>.
- Wibawa, Samudra 2010, Mengukur Kinerja Dinas Kabupaten Pemikiran awal, *Jurnal Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan E- Governance)*, Graha Ilmu.
- www.menpan.go.id diakses 10 Februari 2020.
- www.djengjen.kemenkumham.go.id Diakses 5 Januari 2020