

**URGENSI PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM MEWUJUDKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK
(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan)**

***THE URGENCE OF IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE IN
ACHIEVING QUALITY OF GOOD PUBLIC SERVICE
(Study at the Department of Population and Civil Registration of Pamekasan
Regency)***

Oleh :
Agus Sugiyardi
Universitas Madura
Agus.sugiyardi@unira.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of the implementation of good governance on the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration of Pamekasan Regency. This research is classified as explanatory research with a quantitative approach. The sample used was 95 respondents with purposive sampling technique. The type of data used is primary data, namely data collection using a questionnaire. Analysis of the data used is Linear Regression with SPSS. The results of this study indicate that the application of good governance has a positive effect on the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration of Pamekasan Regency.

Keywords: *Good Governance, Quality of Public Service*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Penerapan *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan. Penelitian ini tergolong penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah 95 responden dengan teknik *Purposive Sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer, yaitu pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier dengan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan *Good Governance* berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan.

Kata Kunci: *Good Governance, Kualitas Pelayanan Publik*

1. PENDAHULUAN

Di era reformasi sekarang ini untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang baik merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari lagi keberadaanya dan mutlak harus terpenuhi. Masyarakat Indonesia sangat berharap pada kinerja

pemerintah yang baik dan dapat dipercaya sebagai penyelenggara urusan pemerintahan. Suatu pemerintah yang baik (*good government*) ialah pemerintahan yang melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu pemerintah yang dekat

dengan masyarakat dan memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kecendrungan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah di Indonesia, terjadi hampir di semua pemerintahan baik ditingkat pusat maupun daerah, pemerintah kota maupun kabupaten, kecamatan dan kelurahan/desa. Pelayanan publik merupakan layanan yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat salah satu jenis pelayanan yang nyata pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan dari lahir hingga mati pun dilaksanakan administrasi guna kebutuhan data negara. Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penerapan *good governance* adalah merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang berpihak pada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi yang

umum. Dalam sudut pandang otonomi daerah, khususnya di Indonesia. Penerapan *Good governance* merupakan suatu urgensi dalam upaya mewujudkan pemerintahan daerah yang efektif dan efisien mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, hal ini pula didukung dengan di berlakukannya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah yang akan memberikan peluang besar bagi terlaksananya asas desentralisasi Upaya menjamin pelayanan publik yang baik di wujudkan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pemberlakuan kedua Undang-Undang menjadi bentuk untuk mendorong terciptanya *good governance* dalam pelayanan publik.

Pemerintah berusaha selalu memberi pelayanan kepada seluruh masyarakat secara merata dengan efektivitas dan efisiensi. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah Indonesia menerapkan konsep *good governance* dalam proses pelayanan. *Good governance* sendiri sudah ada sejak tahun 90an yang dikemukakan oleh United Nation Development Programme (UNDP) dalam konferensi tahun 1997. Namun di Indonesia mulai menerapkan

konsep good governance sejak krisis ekonomi tahun 1998. Pelaksanaan Reformasi birokrasi terdapat pada Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 mengenai kebijakan reformasi birokrasi yang berpedoman pada prinsip-prinsip good governance yang mencakup pada pelayanan publik. Penerapan konsep tersebut untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik yang memiliki tata kelola pemerintahan yang baik dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance prinsip-prinsip tersebut merupakan daya tanggap, partisipasi, kepastian hukum, tanggung jawab, transparansi, keadilan, berorientasi pada kesepakatan, akuntabilitas, visi strategi, efektivitas dan efisiensi (Ulfah, 2018).

Buruknya suatu pelayanan tentu dapat dirasakan langsung oleh masyarakat sehingga dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, yang pada akhirnya menimbulkan rasa ketidakpedulian masyarakat terhadap pemerintah (Safrijal, 2016). Terciptanya suatu kualitas pelayanan publik yang baik sangat dipengaruhi oleh kinerja dari aparat penyelenggara pelayanan publik sebagai pemberi pelayanan sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Terselenggaranya pelayanan publik yang baik akan memberikan indikasi mengenai baiknya kinerja penyelenggaraan pelayanan publik serta dapat berpengaruh untuk menurunkan dan mempersempit terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) serta menghilangkan diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dan sebagai salah satu wujud dari pengaruh penerapan prinsip-prinsip good governance (Arly, 2017). Fenomena pelayanan publik pada penyelenggaraan pelayanan tidak jauh kaitannya pada permasalahan dari pelayanan yang kurang ramah, kaku, tidak tepat waktu, tidak transparan, biaya yang relatif mahal, diskriminatif, prosedur pelayanan publik yang lama dan berbelit-belit serta tidak adanya kepastian jangka waktu dan harga sehingga menyebabkan pemberian pelayanan publik menjadi terhambat dan sulit dijangkau dengan wajar oleh masyarakat (Artana, 2014). Hal ini mengakibatkan masyarakat merasa tidak puas akan pelayanan yang diterima dan masyarakat menjadi tidak percaya kepada penyelenggara pelayanan publik, sehingga masyarakat cenderung memilih jalan pintas yang menjurus ke arah negatif untuk mendapatkan pelayanan melalui berbagai tindakan tertentu. Pada pelaksanaan pemberian pelayanan publik

untuk menghasilkan pemerintahan yang baik (*good government*) harus pula diiringi dengan penerapan prinsip *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik). *Good governance* merupakan suatu proses penyelenggaraan pemerintahan dalam menyediakan barang, jasa dan publik. *Good governance* dapat tercapai apabila pemerintah mampu bersikap terbuka dan adil terhadap kepentingan warga masyarakat dalam memberikan pelayanan public (Juwanddi, 2016). (Nurgiansah, 2021) menyatakan bahwa kelambanan pelayanan tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan di tingkat bawah tetapi masih banyaknya faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja pelayanan dalam birokrasi. Oleh karena itu, *good governance* sangat penting untuk diterapkan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan public (Sunardi, 2019). Terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik pada dasarnya merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan cita-cita setiap Negara, terutama bangsa Indonesia. Tujuan utama *good governance* adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang baik serta dapat menjamin kepentingan pelayanan publik yang adil dan merata pada seluruh warga masyarakat. Pelayanan publik merupakan

bagian hal yang sangat penting dalam pencapaian tujuan pemerintahan. Pelayanan publik menjadi hal dasar pemerintah dalam menggerakkan sistem pemerintahan yang mengutamakan kedekatan pemerintah dengan masyarakat (Sedarmayanti, 2012). Dalam menerapkan *good governance* di Indonesia melalui penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan yang tepat karena pelayanan publik sebagai penggerak utama dianggap sangat penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*, yaitu pemerintah, masyarakat dan sektor swasta yang sama-sama memiliki kepentingan terhadap kinerja pelayanan public (Andreas, 2018).

Penerapan konsep *good governance* di pemerintahan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur kemampuan sebuah instansi untuk mencapai segala tujuan instansi. Salah satu jenis pelayanan yaitu pelayanan administrasi selalu berusaha ditingkatkan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat diberbagai bidang pelayanan administrasi terutama di administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam hal ini pemerintah yang berkewajiban melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 24

Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Guna peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil perlu adanya penerapan konsep *good governance* agar dapat memberi kepuasan pelayanan terhadap masyarakat. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 58 menjelaskan bahwa asas penyelenggaraan pemerintah daerah terdiri dari kepastian hukum, tertib penyelenggara negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, dan keadilan (Hayat, 2017). Dari sini terlihat jelas bahwa telah diterapkan prinsip-prinsip *good governance* di pemerintahan daerah. Kementerian Dalam Negeri Melalui Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan berbagai upaya berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Upaya ini dihadapkan dengan berbagai kendala-kendala yang harus diatasi, agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan administrasi kependudukan secara merata dan menyeluruh (Darmanerus, 2016).

Perbaikan sistem administrasi pemerintahan merupakan hal yang harus diwujudkan menuju kearah *Good Governance*, yang merupakan ciri yang

harus diterapkan dalam pemerintahan yang ada untuk mewujudkan pemerintah yang dapat menjadi teladan bagi masyarakat dalam berbagai sektor kegiatan, secara umum *good governance* merupakan proses perbaikan sistem dalam birokrasi guna untuk menjalin hubungan dan kualitas pelayanan yang diharapkan. Maka dari itu tata kelola dalam pemerintahan yang baik merupakan sebuah proses dalam mengendalikan serta menjalankan dengan melibatkan masyarakat dalam berbagai sektor dan pemanfaatan SDM dan SDA untuk kesejahteraan dan perbaikan sistem yang ada sesuai dengan AUPB Tentang Administrasi Pemerintahan. Tujuan utama *governance* adalah proses memperbaiki kinerja maupun kualitas, pada dasarnya memang manusia membutuhkan pelayanan. Pemerintah juga harus memberikan akses pelayanan secara merata bagi masyarakat sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam UU 2019 No 25 pasal 4. Isu *governance* mulai memasuki arena perdebatan di Indonesia, terlihat dari tingkat ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang menunjukkan adanya penyimpangan yang terjadi pada brokrasi. Ketidak berhasilan tersebut disebabkan oleh penyalahgunaan wewenang serta tidak adanya

transparansi yang menyangkut dengan kepentingan khalayak ramai, hal ini yang mendorong KKN (Sinambela, 2011). Governance adalah garis interaksi yang saling berhubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam berbagai sektor yang saling berkaitan. Perbaikan kinerja dan kualitas merupakan salah satu pusat utama yang harus di perhatikan dalam governance, pelayanan yang baik merupakan cerminan dari keberhasilan sistem pemerintahan yang ada. Kondisi kinerja pelayanan publik saat ini dituntut untuk lebih baik, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan peraturan yang ada serta dapat dipertanggungjawabkan bukan digerakan oleh misi. Apabila pelayanan dulaksanakan tidak sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dampaknya pelayanan menjadi kaku, tidak kreatif, dan tidak inovatif sehingga tidak dapat mengakomodasi kepentingan yang selalu berkembang, Mukarom (2016). Berdasarkan UU 2009 No 25 Pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan oleh birokrasi yang mampu memperkuat pengambilan keputusan dengan adil yang setara untuk kepentingan setiap warga negara dan HAM, serta bijaksana dalam memanfaatkan SDA . Keberhasilan pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu ukuran kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya. Hal ini berarti organisasi mampu menyusun dan mengorganisir sumber daya aparatur sipil negara untuk mencapai tujuan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, seperti yang dijelaskan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 Bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik, “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan kepada masyarakat, oleh karenanya pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Pelayanan publik oleh pemerintah adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat.

Pelayanan akan dikatakan baik apabila aparatur sipil negara melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari hak-hak dan kewajiban antara pemerintah dan masyarakat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka dituntut kualitas pelayanan publik yang baik dari instansi pemerintah, baik berupa pelayanan barang, jasa, dan administratif. Salah satu usaha untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas adalah perlu diterapkannya prinsip-prinsip *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam sistem pemerintahan sebagai upaya untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. *Good governance* (tata pemerintahan yang baik) merupakan sebuah konsep yang akhir-akhir ini dipergunakan secara teratur dalam ilmu politik terutama ilmu pemerintahan. Konsep itu lahir sejalan dengan konsep-konsep dan terminologi demokrasi, civil society, partisipasi rakyat, hak asasi manusia dan pembangunan masyarakat

secara berkelanjutan. Paradigma baru itu menekankan kepada pemerintah agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, agar supaya masyarakat merasa puas dengan pelayanan dari pemerintah dan membuat kepercayaan masyarakat terhadap penyedia pelayanan (pemerintah) meningkat. Tinjauan Pustaka Arti *good* dalam istilah *good governance* mengandung dua pengertian: pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan rakyat dalam pencapaian tujuan kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif.

Peraturan Pemerintah No 53 Tahun 2010 tentang pegawai dijadikan dasar pedoman bagi yang berkepentingan dalam melaksanakan kedisiplinan untuk mewujudkan pegawai yang handal, profesional, dan bermoral sebagai penyelenggaraan pemerintah yang menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik *good Governance*, maka pegawai melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Seiring hal tersebut untuk meningkatkan SDM yang diperlukan seorang pegawai pelayanan juga senantiasa memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, serta menghargai dan menghormati masyarakat dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut merupakan salah satu fungsi pemerintah yang penting untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, tentang pemerintah daerah pada pasal 209 ayat (2) huruf F yang menjelaskan bahwa kecamatan adalah Perangkat daerah kabupaten/kota. Dan pasal 221 ayat (1) menjelaskan bahwa kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan. Sebagai organisasi sektor publik, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan dituntut memiliki kinerja yang berfokus pada kepentingan masyarakat agar senantiasa tanggap akan tuntutan lingkungannya dengan berupaya memberikan pelayanan terbaik secara transparan dan berkualitas. Kinerja pegawai yang mencerminkan prinsip *good governance* diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

Tujuan penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Penerapan *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan.

2. TINJAUAN TEORITIS

Good Governance

Good Governance adalah suatu proses yang menentukan pemerintahan pada Pembagian wewenang yang merata pada seluruh bagian dari masyarakat untuk berpengaruh pada keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik dalam upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan (Sinambela, 2006). Menurut Barus (2010), *Governance* sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan public goods dan services. Lebih lanjut ditegaskan bahwa apabila dilihat dari segi aspek fungsional, *governance* dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan atau sebaliknya. Dalam buku Kewarganegaraan dan Masyarakat Madani karya. Dwiyanto, (2010), dijelaskan prinsip-prinsip penyelenggaraan *good governance*, yaitu: 1. Partisipasi masyarakat 2. Tegaknya supremasi hukum (rule of law) 3. Transparansi (Transparency) 4. Peduli pada Stakeholder/Dunia Usaha 5. Berorientasi pada Konsensus (Consensus) 6. Kesetaraan (Equity) 7. Efektifitas dan Efisiensi (Effectiveness and Efficiency) 8. Akuntabilitas (Accountability) 9. Visi

Strategis (Strategic Vision) 10. Daya Tangkap.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan undang-undang dalam rangka mencapai kepuasan masyarakat. Berikut definisi pelayanan publik menurut beberapa ahli, Menurut Dwiyanto, (2010), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Menurut Suhady (2005), secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya. Menurut Ibrahim (2008), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan

pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Kurniawan (2005), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kendala penerapan *good governance* pada pelayanan public yaitu:

1. Reformasi birokrasi belum berjalan sesuai tuntutan yang diberikan oleh masyarakat.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
4. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
5. Kebijakan publik semakin menuntut dan membutuhkan partisipasi masyarakat.
- 6.

Meningkatnya tuntutan untuk menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti transparansi, akuntabilitas, kualitas kinerja publik, serta ketaatan pada hukum yang berlaku. 7. Semakin rendahnya kinerja sumber daya manusia dan kelembagaan aparatur negara, sistem kelembagaan, dan tata laksana pemerintah daerah.

3. METODE PENELITIAN

Sampel dalam penelitian ini adalah masarakat yang sedang/sudah menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan sebanyak 95 orang, teknik pengambilan sampelnya adalah purposive sampling dengan memberikan kuisioner kepada masarakat yang sedang/sudah menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan. Penelitian ini termasuk *Explanatory Research*.

Variabel dalam penelitian ini diukur dengan skala Likert dengan rentang 1 sampai 5 dimana 1 sama dengan “Sangat

Tidak Setuju” dan 5 sama dengan “Sangat Setuju”. Variabel yang diteliti terdiri dari variabel Independen dan variabel dependen. Variabel Independen yaitu Good Governance diadaptasi dari Lauma et al., (2019), sedangkan variabel terikatnya adalah Kualitas Pelayanan Publik yang diadopsi dari Lauma et al., (2019). Penelitian ini menggunakan Regresi Linier Berganda dengan SPSS.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda.

Proses pengolahan data menggunakan analisis regresi linier yang bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Good Governance (X1) sebagai variabel bebas yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebagai variabel terikat. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, hasilnya seperti pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.

Variable	Regression Coefficient (b)	t-test	Sig	Explanation
Constant	67,432			
Good Governance (X1)	0,581	5,385	0,004	Significant

Sumber: data diolah (2021)

Berdasarkan persamaan regresi berganda di atas, dapat diketahui bahwa kesimpulannya adalah sebagai berikut:

- 1 Nilai konstanta adalah 67,432 yang artinya jika variabel *Good Governance* tidak berubah atau sama dengan nol maka variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar 67,432 yang tidak dipengaruhi oleh variabel apapun.
- 2 Nilai koefisien regresi variabel *Good Governance* sebesar 0,581 yang artinya

variabel *Good Governance* (X1) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Artinya jika *Good Governance* meningkat maka Kualitas Pelayanan Publik.

Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien determinasi merupakan nilai yang menunjukkan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2
Koefisien Hasil Uji Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,879	0,825	0,802	1,531

Sumber: data diolah (2021)

Tabel 2 menunjukkan nilai R Square sebesar 0,825 yang artinya Kualitas Pelayanan Publik ditentukan oleh variabel *Good Governance* sebesar 82,5%, sedangkan sisanya 17,5% dipengaruhi

oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel bebas. penelitian ini. Artinya pemilihan variabel *Good Governance* baik dalam memprediksi Kualitas Pelayanan Publik.

Pengujian hipotesis

Uji T (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji variabel independen secara individual

mempengaruhi variabel dependen. Hasil uji-t untuk koefisien 1 dan 2 dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3
Rekapitulasi Hasil Uji secara parsial

Variable	Nilai		Signifikansi	Keterangan
	t-test	t-table		
Penerapan <i>Good Governance</i> (X1)	5,738	1.66105	0,003	Signifikan

Sumber: data diolah (2021)

Variabel *Good Governance* (X1) memiliki nilai t hitung sebesar $5,738 > t$

tabel sebesar 1.66105 dengan nilai signifikansi 0,003 lebih kecil dari 0,05

(0,000 < 0,05), dan koefisien regresi bernilai positif, maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “Good Governance berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik” diterima.

Pembahasan

Hipotesis yang mengatakan bahwa Good Governance berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (H1 Diterima), Hasil penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis yang telah disusun adalah Good Governance berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Kontribusi pengaruh keduanya adalah positif yang artinya semakin tinggi Good Governance maka semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan Publik. Dengan demikian, temuan kami konsisten dengan analisis regresi dari penelitian sebelumnya yang meneliti pengaruh Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Lauma et al., 2019). Perbaikan sistem administrasi pemerintahan merupakan hal yang harus diwujudkan menuju kearah Good Governance, yang merupakan ciri yang harus diterapkan dalam pemerintahan yang ada untuk mewujudkan pemerintah yang dapat menjadi teladan bagi masyarakat dalam berbagai sektor kegiatan, secara umum *good governance* merupakan tata kelola yang baik guna untuk menjalin hubungan dan kualitas pelayanan yang diharapkan. Pemerintahan yang baik harus

mengedepankan AUPB sesuai dengan UU Tahun 2014 No 30 Pasal 10 yang ada dalam UU AP. AUPB tersebut ialah : (1) Kepastian hukum; (2) Kemanfaatan; (3) Ketidakberpihakan; (4) Kecermatan; (5) Tidak menyalahgunakan kewenangan; (6) Keterbukaan; (7) Kepentingan umum; dan (8) Pelayanan yang baik (Talis, 2019).

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Good Governance berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Artinya Good Governance yang tinggi akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. ini berarti hipotesis pertama diterima. Konsep Good Governance merupakan konsep yang sangat baik di dalam memberikan pelayanan publik dan menjadi suatu keharusan bagi instansi – instansi Pemerintahan. Good Governance suatu indikator yang harus ada disetiap kinerja pegawai dalam hal pelayanan publik, apabila pegawai telah menjalankan pelayanan publik dengan Good Governance maka baik pula hasil pelayanan publiknya dan ketika Good Governance buruk maka buruk pula pelayanan publiknya.

Terus tingkatkan Pelayanan Publik kepada masyarakat walaupun

dengan sarana dan prasana yang ada serta jumlah pegawai yang terbatas, dalam Pengawasan Pelayanan Publik Petugas dapat bekerja secara profesional dan meningkatkan Komunikasi Pelayanan Publik terhadap kebutuhan masyarakat. Untuk penelitian yang selanjutnya diharapkan meneliti kota lain serta dapat mengembangkan model konseptual yang akan di teliti berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik selain faktor Good Governance.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreas, Ronny, Frans .(2018). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Surat Keterangan Usaha Di Kantor Keluarahan Manembo-Nembo Tengah Kecamatan Matuari Kota Bitung*. Manado: Universitas Sam Ratulangi
- Arly Agung Pontolowokan .(2017). *Pengaruh Penerapan Good Governance Terhadap Kualitas pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mapanget kota manado*. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Artana I Made .(2014). *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Di Kabupaten Badung*. Skripsi, Warmadewa, 2014).
- Barus Veronika, Lia. (2010). *Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik*. Universitas Sumatera Utara. Medan
- Darmanerus, Patar, Welson (2016). *Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat*. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Dwiyanto, Agus. (2010). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta.
- Hayat .(2017). *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju: Jakarta.
- Juwandi Ronni. (2016). *Efektivitas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Rangka Reformasi Birokras*, Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan publik*. Pembaruan. Yogyakarta
- Lauma Rahmat, Sofia Pangemanan, Stefanus Sampe. (2019). *PENGARUH PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara)*. EKSEKUTIF: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, 3(3): 1-9.
- Mukarom. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia.
- Safrijal, M. Nasir Basyah, Hasbi Ali .(2016). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selayan*, Aceh: Universitas Syiah Kuala.
- Sedarmayanti .(2012). *Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good*

- Governance*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi aksara. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Suhady, Idup. (2005). *Dasar-dasar Good Governance*. LAN. Jakarta.
- Sunardi, Darmayanti, Wendi A .(2019). *Pengaruh Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pmerintah Daerah Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Musi Ruwas*. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Talis Zakarias. (2019). PENGARUH PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA KANTOR KELURAHAN TEMAS, KECAMATAN BATU, KOTA BATU). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 8(2): 178-185
- Ulfah Rahmah F .(2018). *Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi*, Sukabumi : Universitas Muhammadiyah Sukabumi.