

PENGARUH PELAKSANAAN *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PELAYANAN AKTA JUAL BELI TANAH DI KANTOR KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANADO

*Susi Natalia*¹

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui apakah Good Governance (partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kemandirian, pertanggungjawaban) terhadap Pelayanan Akta Jual Beli Tanah (ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan) di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado Dibawah bimbingan ... dimana telah dilakukan pengumpulan data kepada 30 orang pegawai dan masyarakat hasilnya 0,732 dinyatakan hubungan pengaruhnya tergolong sangat kuat. Untuk menentukan besarnya sumbangan (koefisien determinan koefisiensi penentu). Pengaruh Good Governance, terhadap pelayanan Akta Jual Beli Tanah di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado hasilnya sebesar 73% dan sisanya 27% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis. Untuk mengetahui hasil t hitung hasilnya 8,754 sehingga di dapat t tabel =1,35. Ternyata t hitung > t tabel atau 8,754 > 1,35. Kesimpulannya: korelasi variabel X dengan Y atau hubungan pengaruh Pelaksanaan Good Governance terhadap Pelayanan Akta Jual Beli Tanah di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado signifikan. Untuk mengetahui hasil persamaan regresi sederhana tentang Pengaruh Pelaksanaan Good Governance terhadap pelayanan Akta Jual Beli Tanah di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado hasilnya signifikan. Hasilnya $Y = a + bX = 5,176 + 0,839 (X)$. $X = 48$ $Y = \sum Y = 45,44$

Kata Kunci: Good Governance, Pelayanan Publik.

¹ *Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara.*

Pendahuluan

Beberapa tahun belakangan ini kita menyaksikan dalam ilmu administrasi Negara muncul sebuah wacana yaitu good governance. Konsep good governance ini muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Banyak yang membayangkan bahwa dengan memiliki praktik good governance maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintahan semakin peduli dengan kepentingan masyarakat. Di era globalisasi yang ditandai oleh semakin terbukanya arus informasi, komunikasi dan transportasi antar negara di dunia, ini menuntut adanya upaya untuk melakukan pemberdayaan (empowering) serta reformasi total baik dalam kehidupan politik dan pemerintahan, hukum, ekonomi, sosial, budaya, dan pertahanan serta keamanan nasional.

Menurut Kashi Nisjar (1997) dalam Domai (2001) mengemukakan bahwa secara umum good governance mengandung unsur utama yang terdiri dari akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum. Untuk mengetahui gagasan dan praktek good governance, maka inti good governance adalah seni pemerintah yang berpijak pada rule of law dengan elemen transparansi, akuntabilitas, fairness, dan responsibility. Elemen-elemen tersebut menyadarkan kita bahwa good governance adalah seperangkat tindakan yang memberikan pagar yang lebih jelas dari proses pemerintahan dengan fungsi dan wewenangnya. Pelaksanaan good governance merupakan kebutuhan mutlak mayoritas masyarakat demi terwujudnya sistem pemerintahan yang lebih berpihak pada kepentingan rakyat

sesuai prinsip-prinsip demokrasi secara universal. Hal ini dapat menjadi faktor pendorong terwujudnya political governance yang menghendaki bahwa berbagai proses pemerintahan baik dari segi proses perumusan kebijakan publik, penyelenggaraan pembangunan, pelaksanaan birokrasi publik pemerintahan agar berjalan secara transparan, efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Oleh karena itu negara atau pemerintah dalam hal ini dituntut untuk menjalankan serta melaksanakan pemerintah yang bersih bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) guna memperoleh kepercayaan yang besar dari masyarakat serta dapat tercipta iklim usaha yang kondusif bagi peningkatan arus investasi sehingga mendorong laju pertumbuhan dan perkembangan ekonomi makro maupun mikro ekonomi.

Lukman S (2000:8), mengemukakan bahwa Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan publik merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan manajemen pelayanan publik dewasa ini. Reformasi administrasi publik pada hakekatnya berkenaan dengan dua aspek pokok, yaitu (1) mengurangi jumlah masalah administratif, dan (2) meningkatkan kemampuan organisasi pemerintah untuk memecahkan masalah publik dalam peningkatan kualitas pelayanan. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan pelaksanaan good governance yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri good

governance. Diharapkan dengan pelaksanaan good governance dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tercermin di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. Selama ini pelayanan di Kantor Kecamatan Malalayang khusus dalam pembuatan Akta Jual Beli Tanah belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan, disebabkan seperti pelayanan yang diberikan masih belum maksimal, masih berbelat-belit dengan alasan sesuai prosedur, dan dengan waktu yang masih belum tepat dan cepat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien yang mengakibatkan banyak terjadi pengeluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang belum memuaskan karena dianggap tidak optimal dalam pelayanan. Masalah yang muncul di Kantor Kecamatan Malalayang khususnya dalam pembuatan Akta Jual Beli Tanah adalah sebagai berikut: Pertama, mengenai ketepatan waktu dan akuntabilitas yang masih rendah. Hal ini berdampak pada pelayanan yang tidak memuaskan sehingga masyarakat terlambat mendapatkan pelayanan, misalnya pelayanan jasa bagi masyarakat yang seharusnya 1 sampai 2 hari saja namun tertunda hingga berminggu-minggu bahkan berbulan-bulan. Kedua, penerapan prinsip pertanggungjawaban (responsibility) yang masih belum maksimal dalam pelaksanaan pelayanan AJB, hal ini terlihat bahwa belum semua kegiatan di Kantor Camat dipertanggung jawabkan. Ketiga, kurangnya kesadaran sebagai masyarakat tentang sebuah informasi, adanya berbagai kepentingan politik dari berbagai kelompok elit politik yang

ada di lingkungan elit pemerintahan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: "Bagaimana pengaruh pelaksanaan good governance terhadap pelayanan Akta Jual Beli Tanah pada Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado?".

Kerangka Teori

Konsep Pengaruh

Pengertian pengaruh menurut KKBI(2001:849) adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan dan perbuatan seseorang. Menurut Badudu dan Zain (2001:1031) adalah: (1) daya yang menyebabkan sesuatu yang terjadi, (2) sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain; (3) tunduk atau mengikuti karena kuasa atau kekuatan orang lain. Kesimpulannya adalah bahwa pengaruh merupakan suatu sumber daya yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain.

Konsep Good Governance

Menurut Kashi Nisjar (1997) dalam Domai (2001) mengemukakan bahwa secara umum good governance mengandung unsur utama yang terdiri dari akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum. Dalam artian bahwa sesuatu yang dipandang baik dalam suatu masyarakat, namun bagi masyarakat lainnya belum tentu mendapat penilaian yang sama. Menurut Sedarmayati (2003:76) good governance adalah suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut administrasi pembangunan. Dengan demikian ia berpendapat bahwa pemerintah berada pada posisi sentral (agent of change) dari suatu masyarakat dalam suatu masyarakat berkembang. Dalam good governance tidak hanya pemerintah, tetapi juga citizen,

masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat yang terorganisir, seperti LSM, asosiasi-asosiasi kerja, bahkan paguyuban. Good governance adalah suatu kesepakatan menyangkut pengaturan Negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta dimana kesepakatan tersebut mencakup pembentukan seluruh mekanisme, proses, dan lembaga-lembaga dimana warga setempat dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan di antara mereka (Masyarakat Transparansi Indonesia:2002:9). Beberapa aspek yang biasa menunjukkan dijalankannya good governance atau pemerintahan yang baik menurut Suhardono (2001:115), yaitu pertama, pengakuan atas pluralitas politik; kedua, keadilan sosial; ketiga, akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan; dan keempat, kebebasan. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Albrecht dalam Lovelock (1992) Pelayanan adalah “suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan pendorong utama dalam pengoperasian bisnis”. Valerie A. Zeithaml et.al (1990) mengkonsepsikan mutu layanan publik pada dua pengertian, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan yaitu *tangibles* (terjamah), *rehability* (andal), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *credibility* (bisa dipercaya), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), dan *understanding the customer* (memahami pelanggan). Pelayanan adalah suatu

kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman S, 2000:8). Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyujuhi. Istilah pelayanan dari Bahasa Inggris adalah “service”, dimana Moenir (2002:13) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai kegiatan atau rangkaian 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 publik.

Konsep Akta Jual Beli

Pengertian Akta menurut S. J. Fockema Andreae (1951:1), dalam bukunya “*Rechts geleerd Handwoordenboek*”, kata akta itu berasal dari bahasa Latin “*acta*” yang berarti *geschrift*⁴⁶ atau surat sedangkan menurut R. Subekti dan Tjitrosudibio dalam bukunya Kamus Hukum, bahwa kata “*acta*” adalah bentuk jamak dari kata “*actum*” yang berasal dari bahasa Latin yang berarti perbuatan-perbuatan. A Pitlo mengartikan akta itu sebagai berikut: “surat-surat yang ditandatangani dibuat untuk dipakai sebagai alat bukti, dan untuk dipergunakan oleh orang, untuk keperluan siapa surat itu dibuat.

Metode Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian korelasional dengan analisa kuantitatif dengan maksud untuk mencari pengaruh antara variabel independent (X) dengan variabel dependen (Y). Dengan metode ini diharapkan dapat menjelaskan peristiwa yang ada berdasarkan data atau informasi yang diperoleh. Penelitian ini akan dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado, Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai dan sebagian masyarakat yang menerima layanan Akta Jual Beli Tanah berjumlah 30 orang di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. Instrumen penelitian yang digunakan terdiri dari questioner, observasi, telaah dokumen.

Data yang berhasil dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis statistik inferensial yaitu analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pola hubungan pengaruh dari variabel Good Governance (X) terhadap variabel Pelayanan Publik (Y). Dan dinyatakan dengan persamaan regresi linier sebagai berikut: $Y = a + bX$.

Dimana:

a = nilai konstan variabel terikat (Y) apabila variabel X tidak berubah atau tetap; dihitung dengan rumus: $a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)}$

b = koefisien arah regresi variabel Y atas variabel X, yaitu besar perubahan pada nilai variabel Y yang disebabkan atau diakibatkan oleh perubahan pada variabel X; dihitung dengan rumus: $b = \frac{(n\sum XY - (\sum X)(\sum Y))}{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)}$

Dan menggunakan teknik analisis korelasi sederhana (product moment) atau korelasi r-pearson untuk mengetahui derajat korelasi dan besar pengaruh dari variabel Good

Governance(X) terhadap variabel Pelayanan Publik (Y) dengan rumus: $r = \frac{(n\sum XY - (\sum X)(\sum Y))}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan Hasil dari daftar kuesioner dan jawaban dalam tabel frekuensi menyangkut Pelaksanaan Good governance dalam Pelayanan Akta Jual Beli Tanah terungkap bahwa dalam Pelayanan Akta Jual Beli Tanah di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado, responden mengatakan bahwa pegawai kadang kurang memberikan pelayanan yang tepat dan cepat dalam penyelesaian dan kepengurusan Akta Jual Beli Tanah, belum semua pegawai menerapkan prinsip kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat.

Terlihat bahwa baik dari pihak pegawai serta masyarakat kurang menyadari akan adanya tanggung jawab dan kewajiban masing-masing, pegawai Kantor Kecamatan sebagai pelaku Pelayanan bagi masyarakat tidak atau kurang mampu membuat Akta Jual Beli Tanah bagi masyarakat selalu dililit dengan aturan yang berbelat-belit, keterlambatan waktu oleh pegawai dalam memberikan layanan, kurangnya kesadaran dari masyarakat mengenai informasi pelayanan yang diberikan pemerintah. Hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado.

Deskripsi data hasil penelitian

Pada bagian ini akan dikemukakan analisis dan interpretasi data dalam kaitannya dengan penelitian yang dilakukan. Data-data yang berhasil dikumpulkan dengan menggunakan instrument penelitian seperti yang telah disebutkan, kemudian akan dianalisis dengan menggunakan analisis Statistik Korelasi Product Moment. Sebelum

analisis data dilakukan terlebih dahulu akan dikemukakan pedoman analisis sebagai berikut:

Mengidentifikasi secara operasional konsep yang akan diukur.

Melakukan uji coba skala pengukur tersebut pada jumlah responden.

Mempersiapkan tabel tabulasi.

Setiap jawaban responden diberi nilai sebagai berikut:

Jawaban "a" diberi nilai "5"

Jawaban "b" diberi nilai "4"

Jawaban "c" diberi nilai "3"

Jawaban "d" diberi nilai "2"

Jawaban "e" diberi nilai "1"

Menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skala total.

Kemudian untuk mengetahui tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antara dua variabel pokok yang ada dalam penelitian ini digunakan 3 kategori yaitu rendah atau kurang, sedang atau cukup dan tinggi.

Kategori "rendah/kurang" = score 10 - 22

Kategori "sedang/cukup" = score 23 - 36

Kategori "tinggi" = score 37 - 50

Analisis Data

Variabel bebas (pelaksanaan Good governance)

Variabel ini akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yaitu partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kemandirian, dan pertanggungjawaban. Untuk mengetahui tanggapan responden atas indikator-indikator tersebut di atas diajukan sejumlah pertanyaan. Memperlihatkan tanggapan responden terhadap pelaksanaan good governance berdasarkan indikator yang bervariasi pada dua kategori yaitu tinggi/baik dan kategori sedang/cukup sebagai berikut pegawai sebanyak 1 orang atau tujuh persen yang menilai pada kategori sedang/cukup, dan sebanyak 14 orang atau sembilan puluh tiga persen menilai pada kategori tinggi. Sedangkan

responden masyarakat sebanyak 9 orang menilai pada kategori sedang/cukup dan sebanyak 12 orang atau empat puluh persen menilai pada kategori tinggi. Jadi dilihat dari kedua responden yaitu pegawai dan masyarakat maka akan lebih banyak yang menilai pada kategori tinggi sebanyak enam puluh enam persen sedangkan yang menilai pada kategori rendah/cukup sebanyak tiga puluh tiga persen. Artinya bahwa sebagian besar masyarakat sangat merasakan bahwa good governance dapat meningkatkan mutu pelayanan, sedangkan yang lain cukup merasakan hal tersebut.

Variabel terikat (pelayanan publik)

Variabel ini akan diukur menggunakan indikator-indikator yaitu ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan, dan kenyamanan. Tanggapan responden tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Memperlihatkan tanggapan responden pegawai yaitu sejumlah tiga orang responden atau dua puluh persen menilai pada kategori sedang/cukup, dan sebanyak 12 orang atau delapan puluh persen yang menilai pada kategori tinggi. Sedangkan responden masyarakat sebanyak 11 orang atau tujuh puluh tiga persen menilai dengan kategori sedang/cukup, dan dengan kategori tinggi sebanyak 4 orang atau tiga puluh persen. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik menurut responden pegawai serta masyarakat memilik tanggapan yang bervariasi pada kategori tinggi/baik dan sedang/cukup, namun yang paling banyak yaitu 16 orang responden atau lima puluh tiga persen, sedangkan responden yang menanggapi dengan kategori sedang/cukup sebanyak empat puluh enam persen.

Tabel 4.1

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Variabel Bebas

Kategorisasi Pelaksanaan <i>Good Governance</i>		Kelompok Sampel		Jumlah
		Pegawai (n1)	Masyarakat (n2)	
Rendah (10 s/d 22)	(f)	0	0	0
	(%)	0	0	0
Sedang (23 s/d 36)	(f)	1	9	10
	(%)	7	60	33,3
Tinggi (37 s/d 50)	(f)	14	6	20
	(%)	93	20	66.6
Jumlah	(f)	15	15	30
	(%)	100	100	

(Pelaksanaan *Good Governance*) (Hasil Penelitian, 2017)

Tabel 4.2

Distribusi Jawaban Responden Tentang Variabel Terikat (Pelayanan Publik)

(Hasil Penelitian, 2017)

Kategorisasi Pelaksanaan <i>Good Governance</i>		Kelompok Sampel		Jumlah
		Pegawai (n1)	Masyarakat (n2)	
Rendah (10 s/d 22)	(f)	0	0	0
	(%)	0	0	0
Sedang (23 s/d 36)	(f)	3	11	14
	(%)	20	73	33,3
Tinggi (37 s/d 50)	(f)	12	4	20
	(%)	80	30	66.6
Jumlah	(f)	15	15	30
	(%)	100	100	

Hasil pengujian hipotesis

Berdasarkan hasil analisis distribusi frekuensi selanjutnya dilakukan analisis statistik inferensial untuk mengetahui atau mengukur pengaruh pelaksanaan *good governance* terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. Adapun analisis statistik inferensial yang digunakan sebagai berikut:

Analisis Regresi Sederhana

Berdasarkan analisis regresi sederhana dengan program SPSS versi 13,0 for windows diperoleh persamaan regresi tentang hubungan fungsional atau pengaruh variabel bebas (*good governance*) terhadap variabel terikat (pelayanan publik) yaitu $Y = 5,176 + 0,839 X$. Berdasarkan hasil uji-F dengan program komputer (lihat lampiran) di dapat nilai Fhitung= 76,635. Angka Fhitung tersebut jauh lebih besar dari

nilai F-kritik pada taraf uji 0,01. Ini mempunyai pengertian serta makna bahwa hubungan fungsional/ pengaruh good governance (X) terhadap pelayanan publik (Y) di Kantor Camat Malalayang Kota Manado sebagaimana ditunjukkan dengan persamaan regresi di atas ($Y = 5,176 + 0,839 X$) adalah sangat signifikan atau sangat meyakinkan pada taraf keyakinan/kepercayaan 99%.

Analisis Korelasi Product Moment

Dengan melalui analisis korelasi product moment (pearson correlation) ini dapat diketahui sejauh mana atau seberapa besar pengaruh/daya penentu dari good governance terhadap tingkat pelayanan publik di Kantor Camat Malalayang Kota Manado. Derajat korelasi akan ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi (R), sedangkan derajat determinasi/penentu/pengaruh akan ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R-square).

Nilai koefisien determinasi ini mempunyai makna bahwa good governance punya daya penentu/pengaruh sebesar 73% terhadap perkembangan tingkat pelayanan publik di Kantor Camat Malalayang Kota Manado; dengan kata lain bahwa perkembangan atau elastisitas tingkat pelayanan publik di Kantor Camat Malalayang Kota Manado adalah sebesar 73% tergantung atau ditentukan oleh variabel good governance, dan sisanya sebesar 27% ditentukan oleh variabel-variabel lain. Berdasarkan analisis data dengan program komputer (lihat lampiran) didapat nilai thitung = 8,754. Jika dikonsultasikan dengan nilai t-kritik pada taraf uji 0,01 ($t_{0,99}$) didapat nilai $t_{0,99} = 1,35$. Jelas bahwa nilai thitung berada lebih besar dari nilai tkritik. Ini mempunyai makna bahwa derajat korelasi dan daya determinasi/pengaruh good governance

(X) terhadap pelayanan publik (Y) di Kantor Camat Malalayang Kota Manado adalah sangat nyata atau sangat signifikan; dengan kata lain pelaksanaan good governance sangat signifikan menentukan tingkat pelayanan publik di Kantor Camat Malalayang Kota Manado.

Inteprestasi Hasil Penelitian

Hasil analisis terhadap data penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan good governance dengan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. Hal ini berarti bahwa hipotesis penelitian ini diterima /teruji dengan sangat meyakinkan berdasarkan data empirik.

Jelas bahwa koefisien arah regresi (b) yang menunjukkan arah pengaruh variabel good governance terhadap pelayanan publik adalah bertanda positif yaitu sebesar $b=0,839$, yang menunjukkan bahwa hubungan fungsional/pengaruh variabel good governance terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado adalah positif; dengan kata lain bahwa good governance yang berlaku bagi pegawai serta masyarakat berpengaruh positif terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. Perubahan/peningkatan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado sebesar 0,839 skala, dengan kata lain peningkatan transparansi publik sebesar 0,839 skala.

Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa bilamana pelaksanaan good governance oleh pegawai makin banyak atau makin tinggi tingkatannya maka semakin baik/tinggi pula tingkat pelayanan publik pada instansi tersebut. Demikian pula sebaliknya bilamana pelaksanaan good governance semakin

rendah maka pelayanan publik pada instansi tersebut rendah pula.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan good governance mempunyai hubungan atau pengaruh terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado sebagaimana ditunjukkan dengan persamaan regresi yaitu $Y = 5,176 + 0,839 X$ adalah sangat signifikan atau sangat meyakinkan pada taraf kepercayaan/keyakinan 99%. Ini berarti bahwa hipotesis yang dirumuskan yakni ada hubungan antara good governance dengan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado teruji kebenarannya. Terujinya kebenaran hipotesis tersebut antara data yang diperoleh dengan teori berada pada posisi yang sejalan.

Selain itu good governance terbukti mempunyai daya penentu atau determinasi yang signifikan terhadap pelayanan publik artinya bahwa tingkat pelayanan publik secara signifikan dipengaruhi oleh good governance yang dilaksanakan atau diterapkan di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado.

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian ini maka dapatlah dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlu ditingkatkannya prinsip ketepatan waktu dan pertanggungjawaban oleh seluruh pegawai dalam melayani masyarakat lebih bertanggung jawab dan lebih peduli masyarakat.
2. Seluruh pegawai di Kantor Camat Malalayang Kota Manado dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, tidak berbelat belit dan dengan

syarat atau ketentuan yang lebih mudah khususnya dalam pelayanan Akta Jual Beli Tanah.

3. Perlu diterapkan budaya sopan santun, ramah, tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat oleh seluruh pegawai di Kantor Camat Malalayang Kota Manado dalam melayani masyarakat.
4. Perlu dipertahankan prinsip transparansi atau keterbukaan informasi pelayanan kepada masyarakat. Ucapan Terima Kasih Kami menghaturkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait yang menyukseskan penelitian dan penulisan karya ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2006, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: UGM Pressy
- Arikunto, S, 2002. Prosedur Penelitian, Rineka Cipta, Jakarta.
- Badudu, J. S, Sutan Mohammad Zain, 2001, Kamus Umum Bahasa Indonesia,. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- BintoroTjokroamidjojo, 2002, Good Governance (Paradigma baru Manajemen Pembangunan)
- Bappenas, 2008, Modul Penerapan Tata Pemerintahan Yang Baik (Good Public Governance) di Indonesia. Jakarta
- C.A.Kraan, 2007. Akta Otentik. Bandung : Citra Aditya Bakti
- Pandji Santoso, 2008, Administrasi publik tentang Teori dan Aplikasi Good Governance, Bandung
- H. Surjadi, 2009, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Replika Aditama, Bandung
- Dwipayana, Ari, 2003. Membangun Good Governance di Desa. IRE Press.Yogyakarta

- Herlien Budiono, 2007 Kumpulan Tulisan Hukum Perdata di Bidang Kenotariatan, CitraAditya Bakti, Bandung
- Lukman S, 2001. Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta: STIA LAN Press.
- Masyarakat Transparansi Indonesia, 2002, "Supremasi Hukum", Raja Grafindo Pustaka, Jakarta
- Moenir, HAS. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Riswanda, Imawan. 2003. Membangun Good Governance di Desa. Yogyakarta. IRE Perss
- Sedarmayati, 2003. Good Governance: Kepemerintahan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan. Mandar Maju, Bandung.
- Sinambela, 2008, Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sudikno Mertokusumo, Hukum Acara Perdata di Indonesia.
- Sudjana, 1990. Metode Statistika, PT.Tarsito, Bandung.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Jakarta : Rajawali. Pers
- Suhardono, 2001 "Good governance untuk daulat siapa?". Raja Grafindo Pustaka, Jakarta.
- Sutopo. 2000. Pelayanan Prima. Bahan Diklat Administrasi Umum. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Wiyono Prodjodikoro, 1961, Hukum Perdata Tentang Persetujuan Tertentu, Sumur Bandung, Jakarta
- Zeethari, Valario, A.A, Patasuraman dan Leonard (Bery, Deliveric Quality Service, Balancing Customer, Perception dan Expectation, The Free press, USA, 1990
- Sumber-Sumber lain :
- Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 110 Tahun 2000 Tentang Pendidikan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan publik.