

## **PENGARUH PENERAPAN GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MAPANGET KOTA MANADO**

*Arly Agung Pontolowokan<sup>1</sup>  
Ronny Gosal<sup>2</sup>  
Josef Kairupan<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

Harapan dengan penerepan good governance yang benar-benar optimal, akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik, banyak diantara masyarakat 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 warga, mengingat pengembangan good governance memiliki kompleksitas yang tinggi dan kendala yang besar maka diperlukan sebuah langkah yang strategis untuk memulai praktik good governance atau pemerintahan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelaksanaan good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado, dan pengaruh penerapan good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado, sampel terdiri dari 25 pegawai dan 25 masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa good Governance berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Besaran pengaruh tiap-tiap variabel good governance secara simultan hanya mampu mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 34% sisanya sebesar 66% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dan secara parsial, variabel efektifitas dan efisiensi dalam good governance tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis bahwa semakin tinggi efektifitas dan efisiensi maka semakin tinggi kualitas pelayanan publik tidak terbukti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Good Governance, Kualitas, Pelayanan Publik.**

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat.

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

## Pendahuluan

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah 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. Pentingnya pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dirasakan oleh semua aktor dari unsur good governance. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik good governance di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur governance melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik good governance diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik (Barus 2010:2).

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sering diperhadapkan dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang terlalu berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan munculnya rasa ketidakpercayaan masyarakat kepada pemberi pelayanan dalam hal ini adalah birokrasi, sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan.

Selain permasalahan diatas, maupun dalam hal pemberian pelayanan publik, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat, yang sering melecehkan martabatnya sebagai warga Negara.

Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karna budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip Good Governance, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri Good Governance. Untuk itu, aparatur Negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Diharapkan dengan penerapan Good Governance dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan dengan aparatur Kantor Kecamatan Mapanget yang memberikan pelayanan. Misalnya didalam hal pembuatan KTP, masyarakat kurang merespon untuk melengkapi syarat-syarat administrasi yang telah ditetapkan oleh pihak kecamatan

melalui pemerintah kelurahan. Hal inilah yang menyebabkan proses pelayanan publik menjadi lamban.

Kurangnya transparansi dalam hal biaya administrasi, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, terbatasnya sarana dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya). Pejabat birokrasi sering kali tidak menginformasikan bentuk pertanggungjawaban atas kinerja mereka pada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui program kerja dari instansi tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Lia Veronika Barus dan Linda Swiyarni yang melakukan penelitian tentang pengaruh pelaksanaan good governance terhadap pelayanan publik. Barus (2010) melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Barusjahe Kabupaten Karo Sumatera Utara, dari penelitian tersebut diungkapkan bahwa pelaksanaan good governance berpengaruh sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan waktu serta tempat yang berbeda penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado untuk melihat bagaimana pengaruh penerapan good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado.

## **Kerangka Teori**

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 dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Berdasarkan pengertian tersebut, kepemimpinan yang baik berorientasi

pada dua hal yaitu: Orientasi ideal Negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional; Pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien melakukan upaya pencapaian tujuan nasional. (Suhady 2005:49).

Menurut Horby dalam Jimung (2005:103) istilah good governance memfokuskan diri pada tindakan, fakta atau tingkah laku governing, yakni mengarahkan atau mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik dalam suatu Negara. Karena itu, good governance dapat diartikan sebagai tindakan atau tingkah laku yang didasarkan pada nilai-nilai yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik untuk mewujudkan nilai-nilai tersebut dalam perilaku kehidupan keseharian.

Lembaga Administrasi Negara (2000:183) memberikan pengertian Good governance yaitu penyelenggaraan pemerintah negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat dari segi fungsional, aspek governance dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan, atau justru sebaliknya dimana pemerintahan tidak berfungsi secara efektif dan efisien.

Penekanan baru dari konsep governance adalah pemaknaannya yang tidak lagi menunjuk penggunaan kekuasaan secara eksklusif pada pemerintahan, tetapi juga merujuk pada penggunaan kekuasaan pada institusi atau organisasi yang berada diluar pemerintahan.

Selain itu definisi governance juga memberikan penekanan pada fungsi

yang tidak hanya dilakukan oleh pemerintah, tetapi juga aktor-aktor lain yaitu civil society, dan pasar atau sektor privat. Governance merupakan sebuah bentuk mekanisme, proses, hubungan dan jaringan institusi yang kompleks, dimana warga Negara dan kelompok-kelompok yang ada mengartikulasikan kepentingannya. Hal ini mempunyai implikasi bahwa hampir semua organisasi, asosiasi, atau lembaga dalam masyarakat mempunyai pengaruh dan juga dipengaruhi oleh fungsi-fungsi governance.

Governance menurut definisi dari World Bank adalah "the way state power is used in managing economic and social resources for development and society". Suatu cara digunakan didalam mengatur sumber daya sosial dan ekonomi untuk pembangunan dan masyarakat". Sementara UNDP ( united nation development program) mendefinisikannya sebagai "the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation's affair at all levels". Latihan dari politis, ekonomi, dan otoritas administratif untuk mengatur suatu urusan bangsa pada semua tingkat". Berdasarkan definisi terakhir, governance mempunyai tiga kaki, yaitu: Economic governance (Penguasaan ekonomi) meliputi proses pembuatan; keputusan yang memfasilitasi terhadap equity (Kekayaan), proverty (properti), dan quality of live ( Kualitas hidup). Political governance (Penguasaan politik) adalah proses keputusan untuk formulasi kebijakan. Administrative governance (Penguasaan administrasi) adalah sistem implementasi proses kebijakan (Sedarmayanti 2003:4-5).

Oleh karena itu, institusi dari governance meliputi tiga domain, yaitu state (Negara atau pemerintah), private sector (Sektor swasta), dan society

(Masyarakat) yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing. State berfungsi menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, private sector menciptakan pekerjaan dan pendapatan, sedangkan society berperan positif dalam interaksi sosial, ekonomi, politik, termasuk mengajak kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, sosial, dan politik.

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 (Sampara dalam Barus 2010:12). Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan).

Sementara itu menurut Sinambela, (2010:5) istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Inu dalam Sinambela 2010:5).

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik

atau masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (Barus 2010:20).

Goetsch dan Davis dalam Ibrahim (2008:22) merumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin 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 (masyarakat).

Selanjutnya Evans dan Lindsay dalam Ibrahim (2010:22) melihat kualitas pelayanan itu dari berbagai segi, yakni dari segi pelanggan (masyarakat atau konsumen), dari sudut dasar produknya, dari sudut dasar pemakaiannya, dan dari sudut dasar nilainya. Dari sudut pelanggan, tentulah kualitas pelayanan itu muaranya pada kepuasan, sesuatu yang sebaik mungkin memuaskan. Dari sudut produknya, tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayanannya; sedangkan dari dasar pemakaiannya bermakna tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan/ konsumen/masyarakat.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

## Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan maksud mencari pengaruh antara variabel independent (variabel bebas) dengan variabel dependen (variabel terikat). Dengan metode ini diharapkan dapat menggambarkan dan menerangkan fenomena yang ada berdasarkan data dan informasi yang diperoleh.

Variabel adalah sebagai suatu karakteristik dari orang, obyek, atau gejala yang memiliki nilai yang berbeda-beda. Variabel merupakan faktor yang sangat penting dan perlu dipahami, karena sangat berpengaruh sebagai tempat berpijak dalam menentukan hipotesis penelitian (Sandjaja, 2006:81). Selanjutnya Sandjaja (2006:95) menjelaskan bahwa definisi operasional dipergunakan untuk memberi persepsi yang sama pada semua orang tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam definisi operasional variabel, peneliti menjelaskan karakteristik yang di amati, cara mengamati, dan cara mengukur sesuai dengan kriteria objektif yang ditetapkan beserta dengan skala pengukuran. Skala pengukuran yang dimaksud untuk dapat menganalisa data variabel yang diamati.

Variabel Bebas (X), variabel bebas dalam penelitian ini adalah good governance, yaitu perwujudan dari tata kelola pemerintahan yang baik mengambil prinsip-prinsip good governance dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat di kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah pelayanan publik, yaitu pemberian pelayanan dalam bentuk administrasi yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Mapanget.

Menurut Sugiyono (2016:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pejabat serta staf pegawai kantor dan masyarakat Kecamatan Mapanget Kota Manado yang berjumlah 50 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2016:81). Mengutip dari pendapat dari Arikunto (2010 : 134-185) yang menyatakan bahwa apabila populasi kurang dari 100 orang maka sampel diambil secara keseluruhan, sedangkan populasi di atas 100 maka sampel diambil 10%-15% atau 20%-25% dari populasi. Maka sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang terdiri dari 25 pegawai dan 25 masyarakat.

## Hasil Penelitian

Hasil uji dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas, multikolinearitas dan heterokedastisitas sehingga dapat dilanjutkan untuk mendapatkan model regresi lewat analisis regresi linear berganda.

Dengan nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,950 dengan taraf signifikansi 0,327, dengan demikian taraf pengambilan keputusan pengujian dikatakan normal.

Dari hasil output VIF hitung dari kelima variabel nilai VIF = < 10 dan semua tolerance variabel bebas ada pada 0,75 – 0,95 atau 75% - 95% diatas 10%, dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas.

Dan diagram scatterplot yang menunjukkan tidak ada pola tertentu

yang jelas, maka dengan jelas penelitian ini memenuhi uji asumsi klasik dimana kriteria untuk uji normalitas multikolinearitas dan heterokedastisitas terpenuhi.

Dari hasil output diketahui F hitung > F tabel atau dengan nilai 6,056 > 2,40 dengan taraf signifikansi 0,000 < 0,05. Maka hasil pengujian secara serempak variabel good governance (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Y).

Bentuk persamaan regresi dalam penelitian ini adalah:

$$\hat{Y} = 10,165 + 1,090X_1 + 0,230X_2 + 0,448X_3 + 1,626X_4 + 0,321X_5$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan bahwa:

Nilai konstan sebesar 10,165 menunjukkan bahwa jika Good Governance (X1-X5) tidak dilaksanakan atau sama dengan nol (0) maka besarnya Kualitas Pelayanan Publik adalah sebesar 10,165 satuan.

Untuk variabel aturan hukum (X1) koefisien regresinya memiliki arah positif, hal ini menunjukkan apabila variabel X1 naik 1 satuan maka Kualitas Pelayanan Publik (Y) akan meningkat sebesar 1,090. Artinya bahwa secara parsial aturan hukum memiliki nilai positif 1,090. Adapun berdasarkan tabel 4.15 nilai sig X1 menunjukkan 0,019 yang berarti pengaruh secara parsial aturan hukum terhadap kualitas pelayanan publik signifikan.

Untuk variabel transparansi (X2) koefisien regresinya memiliki arah positif, hal ini menunjukkan apabila variabel X2 naik 1 satuan maka Kualitas Pelayanan Publik (Y) akan meningkat sebesar 0,230. Artinya bahwa secara parsial transparansi memiliki nilai positif 0,230 terhadap kualitas pelayanan publik meski tidak

signifikan berpengaruh secara parsial (nilai sig  $0,526 > 0,05$ ).

Untuk variabel efektivitas dan efisiensi (X3) koefisien regresinya memiliki arah positif, hal ini menunjukkan apabila variabel X3 naik 1 satuan maka Kualitas Pelayanan Publik (Y) akan meningkat sebesar 0,448. Artinya bahwa secara parsial efektivitas dan efisiensi memiliki nilai positif 0,448 terhadap kualitas pelayanan publik meski tidak signifikan berpengaruh secara parsial (nilai sig  $0,340 > 0,05$ ).

Untuk variabel akuntabilitas (X4) koefisien regresinya memiliki arah positif, hal ini menunjukkan apabila variabel X4 naik 1 satuan maka Kualitas Pelayanan Publik (Y) akan meningkat sebesar 1,626. Artinya bahwa secara parsial akuntabilitas memiliki nilai positif 1,626 terhadap kualitas pelayanan publik dan signifikan berpengaruh secara parsial (nilai sig  $0,01 < 0,05$ ).

Untuk variabel berkeadilan (X5) koefisien regresinya memiliki arah positif, hal ini menunjukkan apabila variabel X5 naik 1 satuan maka Kualitas Pelayanan Publik (Y) akan meningkat sebesar 0,321. Artinya bahwa secara parsial berkeadilan memiliki nilai positif 0,321 terhadap kualitas pelayanan publik meski tidak signifikan berpengaruh secara parsial (nilai sig  $0,557 > 0,05$ ).

Besaran pengaruh Good Governance secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik dapat dihitung dengan rumus  $KP = r^2 \cdot 100\%$  ataupun dengan interpretasi hasil uji regresi

Dari hasil pengujian diatas, didapatkan nilai keseluruhan variabel (X1, X2, X3, X4, X5) sebesar 0,340 pengaruhnya terhadap variabel Y. Maka dengan demikian besaran pengaruh tiap-

tiap variabel good governance (X) hanya mampu mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 34% sisanya sebesar 66% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan kriteria dan nilai uji hipotesis yang sudah diketahui maka uji hipotesis dilakukan sebagai berikut:

Good Governance berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Hipotesis ini menyatakan bahwa secara simultan, Good Governance berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji f sebagai berikut:

$H_0$  = Good Governance tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik

$H_a$  = Good Governance berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik

F hitung  $>$  F tabel atau dengan nilai  $6,056 > 2,40$  dengan taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$ .

Berdasarkan uji hipotesis diatas terbukti bahwa Good Governance secara simultan berpengaruh secara positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Semakin tinggi aturan hukum maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan publik. Hipotesis ini menyatakan secara parsial, aturan hukum berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji t sebagai berikut:

$H_0$  = Aturan hukum tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik

$H_1$  = Semakin tinggi aturan hukum maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan publik

Nilai t hitung  $>$  t tabel atau  $2,445 > 1,680$ , dengan Sig.  $0,019 < 0,05$  maka,

tolak  $H_0$  terima  $H_1$ . Artinya bahwa secara parsial aturan hukum berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis ini terbukti. Ini mengindikasikan bahwa indikator aturan hukum berpengaruh signifikan apabila secara parsial, sehingga semakin tinggi aturan hukum maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan publik.

Sebagai pegawai kantor kecamatan mapanget sudah seharusnya memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan asas aturan hukum kepada masyarakat.

Semakin tinggi transparansi maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan publik.

Hipotesis ini menyatakan secara parsial, transparansi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji t sebagai berikut:

$H_0$  = Transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik

$H_2$  = Semakin tinggi transparansi maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan publik

Nilai t hitung  $<$  t tabel atau  $0,640 >$   $1,680$ , dengan Sig.  $0,526 >$   $0,05$  maka, tolak  $H_2$  terima  $H_0$ . Artinya bahwa secara parsial transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis tidak terbukti. Ini mengindikasikan bahwa indikator good governance yaitu transparansi tidak berpengaruh secara parsial, sehingga perlu ada faktor lain yang menunjang atau secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Semakin tinggi efektifitas dan efisinsi maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan publik.

Hipotesis ini menyatakan secara parsial, efektifitas dan efisinsi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji t sebagai berikut:

$H_0$  = Efektifitas dan efisinsi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik

$H_3$  = Semakin tinggi efektifitas dan efisinsi maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan publik

Nilai t hitung  $<$  t tabel atau  $0,965 >$   $1,680$ , dengan Sig.  $0,340 >$   $0,05$  maka, tolak  $H_3$  terima  $H_0$ . Artinya bahwa secara parsial efektifitas dan efisinsi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis tidak terbukti. Ini mengindikasikan bahwa indikator good governance yaitu efektifitas dan efisinsi tidak berpengaruh secara parsial, sehingga perlu ada faktor lain yang menunjang atau secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Semakin tinggi akuntabilitas maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan publik.

Hipotesis ini menyatakan secara parsial, akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji t sebagai berikut:

$H_0$  = Akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik

$H_4$  = Semakin tinggi akuntabilitas maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan publik

Nilai t hitung  $>$  t tabel atau  $3,603 >$   $1,680$ , dengan Sig.  $0,01 <$   $0,05$  maka, tolak  $H_0$  terima  $H_4$ . Artinya bahwa secara parsial akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis ini terbukti. Ini mengindikasikan bahwa indikator

good governance yaitu akuntabilitas berpengaruh signifikan apabila secara parsial, sehingga semakin tinggi akuntabilitas maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan publik.

Hal ini dapat dipahami karena pertanggung jawaban memang di butuhkan dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Semakin tinggi berkeadilan maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan publik.

Hipotesis ini menyatakan secara parsial, berkeadilan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji t sebagai berikut:

$H_0$  = Berkeadilan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik

$H_5$  = Semakin tinggi berkeadilan maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan publik

Nilai t hitung  $< t$  tabel atau  $0,592 > 1,680$ , dengan Sig.  $0,557 > 0,05$  maka, tolak  $H_5$  terima  $H_0$ . Artinya bahwa secara parsial berkeadilan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis tidak terbukti. Ini mengindikasikan bahwa indikator good governance yaitu berkeadilan tidak berpengaruh secara parsial, sehingga perlu ada faktor lain yang menunjang atau secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

## Kesimpulan

Good Governance berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Besaran pengaruh tiap-tiap variabel good governance secara simultan hanya mampu mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 34% sisanya sebesar 66% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Secara parsial, variabel aturan hukum dalam good governance berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis bahwa semakin tinggi aturan hukum maka semakin tinggi kualitas pelayanan publik terbukti dalam penelitian ini

Secara parsial, variabel transparansi dalam good governance berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis bahwa semakin tinggi transparansi maka semakin tinggi kualitas pelayanan publik tidak terbukti dalam penelitian ini.

Secara parsial, variabel efektifitas dan efisiensi dalam good governance tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis bahwa semakin tinggi efektifitas dan efisiensi maka semakin tinggi kualitas pelayanan publik tidak terbukti dalam penelitian ini.

Secara parsial, variabel akuntabilitas dalam good governance berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis bahwa semakin tinggi akuntabilitas maka semakin tinggi kualitas pelayanan publik terbukti dalam penelitian ini.

Secara parsial, variabel berkeadilan dalam good governance berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis bahwa semakin tinggi berkeadilan maka semakin tinggi kualitas pelayanan publik tidak terbukti dalam penelitian ini.

## Saran

Perlu adanya pengenalan akan konsep Good Governance atau tata kelola pemerintahan yang baik kepada pegawai kantor Kecamatan Mapanget

dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat.

Perlu ada peningkatan perihal transparansi dalam prosedur pelayanan pegawai kantor Kecamatan Mapanget kepada masyarakat.

Diperlukan peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam hal pelayanan kepada masyarakat di kantor Kecamatan Mapanget.

Pegawai kantor Kecamatan Mapanget perlu meningkatkan pelayanan yang berkeadilan kepada masyarakat demi menunjang kualitas pelayanan yang baik

Kantor Kecamatan Mapanget harus menerapkan prinsip-prinsip dari Good Governance demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barus Veronika, Lia 2010. Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik. Universitas Sumatera Utara. Medan
- Dwiyanto, Agus, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Gajah Mada University press, Yogyakarta 2004.
- Edelman,dalam Wibowo, Memahami Good Government dan Good Corporate, YPAPI, Yogyakarta 2004.
- Ibrahim Amin, Pokok-Pokok Analisis Kebijakan Publik, Edisi 2004.
- Nugroho, D. Riant. 2004, Kebijakan Publik, Formulasi Implementasi, dan Evaluasi. Jakarta: Gramedia.
- Pelleng, Bryant. 2016. Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Auditor Inspektorat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. Manado. FISIP UNSRAT
- Sandjaja, B dan Albertus Heryanto. 2006. Panduan Penelitian. Jakarta. Prestasi Pustakarya
- Santosa Pandji, Teori dan Aplikasi Good Governance, Administrasi Publik, Edisi Juli 2008.
- Sedarmayanti,DR,Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah, CV. Mandar Maju, Bandung 2003.
- Silalahi, Ulber. 2015. Metode Penelitian Sosial Kuantitatif. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sinambela, L.P.Teori,Kebijakan dan Implementasi,Reformasi Pelayanan Publik, Edisi Mei 2006.
- Singarimbun, Masri. 1995. Metode Penelitian Survai, Jakarta: LP3ES.
- Suhady,Idup,dkk,Dasar-dasar Good Governance, LAN, Jakarta 2005.
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Administrasi Negara, Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Statistik Nonparametris Untuk Penelitian. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Bandung. Alfabeta
- Suprijadi, Anwar. 2004. Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Publik. Makalah Disajikan Pada Peserta Diklat PIM Tingkat II Angkatan XIII Kls.A dan B, Tanggal 19 Juli 2004. di Jakarta.
- LAN-BPKP, 2000. Akuntabilitas dan Good Governance, Jakarta : LANRI.
- Perpu no 101 tahun 2000 tentang kepegawaian.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah