

PENGARUH PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA KANTOR KELURAHAN TEMAS, KECAMATAN BATU, KOTA BATU)

Zakarias Talis

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhwana Tungadewi Malang

Email: z_talis@yahoo.co.id

Abstract: *Good governance is the use of political authority and power to effectively manage public resources and affairs based on the 2014 Republic of Indonesia Law AUPB Article 10 No 30. The purpose of the research is to obtain the influence of the application of good governance to public services and to find out the dominant indicators of the variables of good governance on public services. This study uses descriptive quantitative research methods. The sample determination technique uses Simple Random Sampling. Data collection using questionnaires and documentation. Data validity using reliability test and validity test. Data analysis techniques with simple linear regression analysis, Determination Coefficient Test (R²) and t (t-test). The results of the research on the application of good governance have a significant effect on Public Services, with a significant value of 0.198 and the most dominant indicator in the application of good governance to public services, namely decisions and actions taken are always based on complete information and documents with a percentage of 66.3 %.*

Keywords : *Good Governance, Public Services*

Abstrak : *Good governance* ialah penggunaan otoritas politik dan kekuasaan untuk mengelola sumber daya dan urusan publik secara efektif berdasarkan AUPB UU RI 2014 Pasal 10 No 30. Tujuan penelitian memperoleh pengaruh dari penerapan *good governance* terhadap pelayanan publik dan untuk mengetahui indikator yang dominan dari variabel *good governance* terhadap pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik penentuan sampel menggunakan *Simple Random Sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Validitas data menggunakan uji reabilitas dan uji validitas. Teknik analisa data dengan analisis regresi linear sederhana, Uji Koefisien Determinasi (R²) dan Uji t (t-test). Hasil penelitian penerapan *good governance* berpengaruh secara signifikan terhadap Pelayanan Publik, dengan nilai signifikan sebesar 0,198 dan Indikator yang paling dominan dalam penerapan *good governance* terhadap pelayanan publik, yaitu keputusan dan tindakan yang diambil selalu didasari dari informasi dan dokumen yang lengkap dengan presentase sebesar 66,3%.

Kata kunci : *Good Governance, Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

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 asa 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. *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.

Syarat utama dalam pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat, dengan memenuhi asas pelayanan. Untuk memperoleh tingkat kepuasan masyarakat kualitas pelayanan harus ditingkatkan secara professional, Sinambela (2011).

Asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari :

- a) Transparansi,
- b) Akuntabilitas
- c) Kondisional Berdasarkan dengan kondii serta kemampun dalam memberikan pelayanan terhdap penerima pelayanan dengan berpegangteguh pada prinsip yang efektif dan efisien.
- d) Mengikut sertakan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan harapan masyarakat dan kebutuhan.
- e) Partisipatif
- f) Keseimbangan antara kewajiban dan hak
- g) Penerima ataupun pemberi jasa harus memenuhi kewajiban dan hak

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memenuhi asas-asas diantaranya : transparansi, akuntabilitas, partisipasif, kesamaan hak, kewajiban dan hak harus seimbang, Profesional, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan yang bertujuan untuk mengetahui penerapan *good governance* terhadap sebuah pelayanan di sesuaikan dengan asas *good governance* berdasarkan Undang–Undang Republik Indonesia 2014 No 30 Pasal 10 terkait dengan administrasi pemerintah.

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. Serta untuk mengetahui indikator dari variabel *good governance* terhadap pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Sugiyono (2016). Lokasi Penelitian Penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Temas Kecamatan Batu.Kota Batu beralamat di Jl.Wukir, Temas, Kota Batu, Jawa Timur. Penelitian dilakukan selama 3 bulan. Populasi

Penelitian adalah pegawai pada Kantor Kelurahan Temas Kota batu, serta masyarakat yang meminta pelayanan, dengan jumlah populasi dikelompokkan berdasarkan usia 20-50 Tahun dengan alasan masyarakat tersebut sudah menerima pelayanan secara administrasi dengan jumlah penduduk berdasarkan usia 6.218 jiwa. Teknik penentuan sampel menggunakan *Simple Random Sampling*, dengan taraf kesalahan 10% menggunakan perhitungan Rumus Slovin.

Dengan menggunakan taraf 10% untuk mengetahui *confidence* 90% di butuhkan sampel valid dan reliabel sebanyak 98. Hipotesis Penelitian H0 : Penerapan *Good Governance* Kelurahan Temas tidak berpengaruh terhadap Pelayanan Publik. Teknik Penyajian Data dilakukan dengan tiga macam metode yakni : 1. Tabulasi silang data monografi, 2. Tabulasi data primer dan data skunder, 3. Analisis.

Teknik Pengumpulan Data menggunakan 1. Kuesioner, 2. Dokumentasi. Sugiyono (2016). Skala Pengukuran menggunakan skala likert , selanjutnya disebut variabel penelitian. Uji Keabsahan Data : 1 Validitas Data dengan Rumus korelasi *product moment person*. 2. Reabilitas , Uji reabilitas menggunakan program SPSS 20, dilakukan pada nilai alpha (α) dibandingkan dengan r tabel. Instrumen reliabel apabila nilai $\alpha < r$ tabel.

Teknik Analisis Data 1. Statistik Deskriptif 2. Analisis Regresi Linear Sederhana berguna dalam mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap suatu variabel tidak bebas dan asumsi dari model regresi linier sederhana dapat diuji dengan Uji Normalitas, pendeteksian Autokorelasi dan pendeteksian Heteroskedastisitas. 3. Uji Koefisien Determinasi (R^2) 4. Uji t (*t-test*) gunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel independent terhadap *dependent* secara parsial atau pervariabel. Sunyoto (2013).

HASIL PENELITIAN

Hasil Analisis Penelitian Pengaruh Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik

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

Pengaruh Pelaksanaan *Good Governance* dapat dikatakan berpengaruh terhadap Pelayanan Publik. Hal tersebut terbukti dari penelitian dan hasil analisis yang menyatakan bahwa adanya hubungan yang positif $t(Sig)$ antar variabel dapat dilihat pada tabel analisis regresi linear sederhana.

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.

Hal tersebut serupa dengan apa yang telah dibuktikan melalui penelitian di kantor kelurahan Temas Kota Batu melalui hasil rekapan data kuesioner yang telah disebarkan kepada 98 responde dengan jumlah populasi dikelompokkan berdasarkan usia 20-50 tahun dengan alasan masyarakat tersebut sudah menerima pelayanan secara administrasi dan paham akan administrasi dengan jumlah penduduk berdasarkan usia 6.218 jiwa.

Kebijakan yang dibuat termasuk dalam kategori baik, karena responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 56 orang dengan presentase 57,1% sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori SB sebanyak 23 orang dengan presentase 23,5%, responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik sebanyak 18 orang 18,4% dan yang menjawab kuesioner dengan kategori sangat tidak baik 1 orang 1,0%.

Kepentingan masyarakat selalu diperhatikan secara seimbang termasuk kategori baik, karena responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 59 orang dengan presentase 60,2% sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori SB sejumlah 26 orang dengan presentase 26,5%, sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik sebanyak 12 orang dengan presentase 12,2% dan yang menjawab kuesioner dengan kategori sangat tidak baik dengan jumlah 1 orang 1,0%.

Dalam pengambilan keputusan pejabat pemerintahan selalu mempertimbangkan kepentingan masyarakat secara keseluruhan tanpa adanya perbedaan termasuk kategori baik, karena responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 57 orang dengan presentase 58,2% sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori SB sebanyak 26 orang dengan presentase 26,5%, dan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik sebanyak 15 orang dengan presentase 15,3%.

Keputusan atau tindakan yang diambil selalu didasari dari informasi dan dokumen yang lengkap termasuk kategori baik, karena responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 65 orang dengan presentase 66,3% sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori SB dengan jumlah 19 orang 19,4%, sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik 11 orang 11,2% dan yang menjawab kuesioner dengan kategori sangat tidak baik 1 orang 1,0%.

Kewenangan yang diberikan pernah disalahgunakan untuk kepentingan pribadi termasuk kategori tidak baik, karena responden yang menjawab kuesioner dengan kategori tidak baik sebanyak 44 orang dengan presentase 44,9% sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik sebanyak 20 orang dengan presentase 20,4%, sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori sangat tidak baik 16 orang dengan presentase 16,3% baik sebanyak 9 orang 9,2% dan yang menjawab kuesioner dengan kategori SB dengan jumlah 9 orang 9,2%.

Masyarakat telah mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar terkait dengan kinerja pemerintah termasuk kategori baik, karena responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 45 orang dengan presentase 45,9% sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik sebanyak 34 orang dengan presentase 34,7%, sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori sangat sebanyak 14 orang dengan presentase 14,3%, sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori tidak baik 4 orang dengan presentase 4,1% dan yang menjawab kuesioner dengan kategori sangat tidak baik 1 orang = 1,0%

Kesejahteraan masyarakat selalu diutamakan secara selektif tanpa membedakan suku, ras dan agama termasuk kategori baik, karena responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 43 orang dengan presentase 43,9% sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik sebanyak 29 orang dengan presentase 29,6%, sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori sangat tidak baik 21 orang 21,4% dan yang menjawab kuesioner dengan kategori tidak baik sebanyak 5 orang dengan presentase 5,1%.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tepat waktu termasuk kategori baik, karena responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 44 orang dengan presentase 44,9% sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori SB sebanyak 26 orang dengan presentase 26,5%, sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik sebanyak 24 orang dengan presentase 24,5% dan yang menjawab kuesioner dengan kategori tidak baik sebanyak 4 orang dengan presentase 4,1%

Dari hasil analisis kuesioner menunjukan untuk kategori *good governance* di Kelurahan Temas menunjukan hasil yang positif dan baik dengan presentase rata-rata dari 8 indikator jawaban sebesar 60%.

Hal yang menarik dari Kelurahan Temas dari sisi pelayanan publik yaitu kelurahan Temas memiliki inovasi pelayanan malam, pelayanan kepada masyarakat dimula dari jam 6 sampai 9 malam/ pelayanan yang diberikan sesuai dengan keperluan yang diminta oleh penerima pelayanan untuk kepengurusan surat menyurat maupun hal lainnya yang berkaitan dengan keperluan masyarakat secara administrasi dengan mengedepankan sop yang telah ditetapkan untuk dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk variabel pelayanan publik peneliti menetapkan 12 indikator yang digunakan berdasarkan pada UU 2009 No 25 Pasal 4 yaitu, asas kepentingan umum, asas kepastian hukum, asas kesamaan hak, kewajiban dan hak harus seimbang, asas keprofesionalan, asas partisipatif, asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, asas keterbukaan, asas akuntabilitas, asas barang publik dan pelayanan khusus bagi kelompok rentan, asas ketepatan waktu dan asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Dari hasil Rekapitan isian kuesioner yang telah dibagikan menunjukkan hasil yang dikategorikan baik dengan presentase dari 12 indikator pertanyaan yaitu pelayanan bersifat terbuka, dapat diakses oleh masyarakat termasuk kategori baik, karena responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 52 orang dengan presentase 53,1%, responden yang menjawab kuesioner dengan kategori SB sebanyak 28 orang dengan presentase 28,6%, sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik sebanyak 18 responden dengan nilai presentase 18,4%.

Pelayanan yang diberikan mudah dimengerti termasuk kategori baik, karena responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 49 orang dengan presentase 50,0%, responden yang menjawab kuesioner dengan kategori SB sebanyak 24 orang dengan presentase 24,5%, responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik sebanyak 23 orang dengan presentase 23,5%, responden yang menjawab dengan kategori tidak baik dengan jumlah 1 orang nilai presentase sebesar 1,0% sedangkan responden yang menjawab dengan kategori sangat tidak baik dengan jumlah 1 orang besar presentase 1,0%.

Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai Standart Operasional Prosedur (SOP) termasuk kategori baik, karena responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 55 orang dengan presentase 56,1%, responden yang menjawab kuesioner dengan kategori SB sebanyak 25 orang dengan presentase 25,5%, responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik sebanyak 17 orang dengan presentase 17,3%, sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori tidak baik dengan jumlah 1 orang besar presentase 1,0%.

Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dari penerima pelayanan termasuk kategori baik, karena responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 53 orang dengan presentase 54,1%, responden yang menjawab kuesioner dengan kategori SB sebanyak 27 orang dengan presentase 27,6%, responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik sebanyak 16 orang dengan presentase 16,3%, sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori tidak baik dengan jumlah 2 orang besar presentase 2,0%.

Pegawai berpartisipasi dalam upaya mengikutsertakan masyarakat dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan serta memperhatikan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan masyarakat termasuk dalam kategori baik, karena responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 53 orang dengan presentase 53,1%, responden yang menjawab kuesioner dengan kategori SB sebanyak 25 orang dengan presentase 25,5%, responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik sebanyak 17 orang dengan presentase 17,3%, responden yang menjawab dengan kategori tidak baik dengan jumlah 3 orang besar presentase 3,1% sedangkan responden yang menjawab dengan kategori sangat tidak baik dengan jumlah 1 orang besar presentase 1,0%.

Kesamaan hak selalu diutamakan termasuk kategori baik, karena responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 53 orang dengan presentase 54,1%, responden yang menjawab kuesioner dengan kategori sangat baik sebanyak 26 orang dengan presentase 26,5%, responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik sebanyak 18 orang dengan presentase 18,4%, sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori tidak baik sebanyak 1 orang dengan presentase 1,0%.

Pemberi pelayanan (pegawai kelurahan) sudah memenuhi hak dan kewajibannya terbukti dari , responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 52 orang dengan presentase 53,1%, responden yang menjawab kuesioner dengan kategori SB sebanyak 26 orang dengan presentase 26,5%, responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik dengan jumlah 19 orang serta besarnya persentase 19,4%, sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori tidak baik sejumlah 1 orang besarnya nilai persentase diperoleh 1,0%.

Penerima pelayanan publik sudah memenuhi hak dan kewajibannya termasuk kategori baik, karena responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 57 orang dengan presentase 58,2%, responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik sebanyak 22 orang dengan presentase 22,4%, sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori SB sebanyak 19 orang besarnya persentase diperoleh 19,4%.

Pemberi pelayanan sudah profesional terbukti dari hasil analisis kuesioner responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 56 orang dengan presentase 57,1%, responden yang menjawab kuesioner dengan kategori SB dengan jumlah 28 orang dengan presentase 28,6%, responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik 13 orang besarnya persentase diperoleh 13,3%, sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori tidak baik 1 orang dengan perolehan persentase sebesar 1,0%.

Fasilitas pelayanan yang disediakan memudahkan proses pelayanan, karena responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 58 orang dengan presentase 59,2%, responden yang menjawab kuesioner dengan kategori SB dengan jumlah 24 orang dengan presentase 24,5%, sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik sebanyak 16 orang dengan presentase 16,3%.

Jangka waktu dalam penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan, karena responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 58 orang dengan presentase 59,2%, responden yang menjawab kuesioner dengan SB dengan jumlah 26 orang dengan presentase 26,5%, sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik sebanyak 14 orang dengan presentase 14,3%.

Pemberi pelayanan tidak mempersulit penerima pelayanan termasuk kategori baik, karena responden yang menjawab kuesioner dengan kategori baik sebanyak 53 orang dengan presentase 54,1% sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori SB dengan jumlah 23 orang dengan presentase 23,5%, sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori cukup baik dengan jumlah 19 orang besarnya persentase diperoleh 19,4%, sedangkan responden yang menjawab kuesioner dengan kategori tidak baik satu orang besarnya persentase diperoleh 1,0% dan yang menjawab kuesioner dengan kategori sangat tidak baik dengan jumlah 2 orang besarnya persentase diperoleh 2,0%.

Dari hasil analisis kuesioner menunjukan untuk kategori pelayanan publik di kelurahan Temas menunjukan hasil yang positif dan baik dengan presentase rata-rata dari 12 indikator jawaban sebesar 97%. Sehingga masyarakat yang ada merasa sangat puas dengan kinerja pemerintah yang ada di kelurahan Temas. Pemerintah kelurahan dari sisi pelayanan publik selalu mengedepankan standar

oprasional pelayanan (SOP) dalam pemberian pelayanan yang baik dan efektif kepada penerima pelayanan.

Hasil penelitian dinyatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang telah terkumpul dengan data yang sebenarnya terjadi pada sesuatu atau objek yang diteliti. Untuk validitas instrumen dalam penelitian menggunakan rumus korelasi *product moment person* yaitu diketahui dari nilai r hitung (koefisien dan korelasi) lebih besar dari nilai r kritis yaitu 0,198 dengan taraf signifikansi 5%. Oleh karena itu semua item indikator/instrumen dari variabel pelaksanaan *Good Governance* (X) dan variabel Pelayanan Publik (Y) dinyatakan valid, karena nilai r hitung (koefisien dan korelasi lebih besar ($\geq$) dari r kritis/ r tabel sebesar 0,198.

Uji validitas dan reabilitas pada instrumen dapat digunakan dalam pengumpulan data, instrumen dikatakan baik tidak bersifat berpihak dalam menunjukan jawaban-jawaban tertentu. Kebenaran tersebut diketahui dari hasil uji validitas instrumen untuk variabel *Good Governance* dari 8 item pertanyaan dengan presentase 100% ini menunjukan bahwa instrumen tersebut dinyatakan valid. Hal tersebut diketahui dari nilai α variabel *Good Governance* (variabel X) sebesar 0,514. Berdasarkan nilai koefisien yang telah diketahui semua kuesioner pada variabel X dinyatakan konsisten. Karena setiap nilai Alpha (α) melebihi/ lebih besar ($\geq$) dari nilai 0,198 dengan taraf sig 5%.

Sedangkan untuk variabel Pelayanan Publik dari 12 item pertanyaan dengan presentase 100% ini menunjukan bahwa instrumen dinyatakan valid diketahui dari nilai α sebesar 0,654. Berdasarkan nilai koefisien yang diketahui dapat ditarik kesimpulan kuesioner untuk variabel Y dinyatakan konsisten. Karena setiap nilai Alpha (α) melebihi/ lebih besar ($\geq$) dari 0,198 dengan taraf sig 5% .

Analisis uji signifikansi korelasi *product moment* yang berguna untuk memperoleh hubungan variabel *Good Governance* (X) dan variabel Pelayanan Publik (Y), Untuk melihat hasil uji signifikansi korelasi product, korelasi antara *Good Governance* dengan Pelayanan Publik menghasilkan angka sebesar 0,392. Angka tersebut menunjukan kuatnya korelasi antara *Good Governance* dengan Pelayanan Publik karena nilai r signifikan ditingkat 0,01 ditandai dengan tanda (**) yang menunjukan bahwa semakin tinggi Penerapan *Good Governance*, maka semakin tinggi Pelayanan Publik.

Uji koefisien determinasi analisis R^2 atau koefisien determinasi berguna untuk memperoleh berapa besar persentase yang mempengaruhi variabel *independent* terhadap *dependent*. Diketahui besarnya nilai korelasi/hubungan (R) dalam analisis yaitu sebesar 0,392 dan dijelaskan juga besarnya persentase pengaruh yang diperoleh antara X dan Y, hasil dari penguadratan R disebut sebagai koefisien determinasi. Dari output tersebut diperoleh R^2 dengan angka 0,154, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (*Good Governance*) terhadap variabel terikat (Pelayanan Publik) adalah sebesar 15,4%.

Analisis regresi linier sederhana berguna dalam memperoleh pengaruh antara *Good Governance* (variabel X) dan Pelayanan Publik (variabel Y) dinyatakan negatif ataupun positif dalam memprediksi nilai dari kedua variabel. Dari hasil analisis diketahui bahwa pada kolom B nilai constanta (a) sebesar 33,489, sedangkan nilai *Good Governance* (b) adalah 0,499, sehingga persamaan regresi : $Y = a + bx$ atau $= 33,489 + 0,499X$, artinya bahwa ada pengaruh secara sig antara pelaksanaan *Good Governance* terhadap pelayanan publik, Perubahan ini merupakan pertambahan karena b bertanda positif, menggunakan Pembuktian hipotesis penelitian dengan melakukan uji t (*t-test*) analisis ini gunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel *independent* terhadap *dependent*.

Pembuktian hipotesis penelitian dengan melakukan uji t, dari hasil uji t (*t-test*) nilai signifikan pada variabel *independent* adalah sebesar $0,00 \leq 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian yang tertera pada output SPSS pada tabel *Coofficients* diketahui nilai t sebesar 4,174 dengan nilai sig sebesar $0,000 <$

0,198 maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel *Good Governance* (X) terhadap variabel Pelayanan Publik (Y) sebesar $4,174 > 0,198$.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil analisis perhitungan yang telah dilakukan. Peneliti menyimpulkan hasil analisa berdasarkan rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah :

1. Penerapan *Good Governance* berpengaruh terhadap Pelayanan dengan hasil signifikan sebesar $4,174 > 0,198$.
2. Dari hasil analisis interpretasi jawaban responden menyatakan bahwa indikator yang paling dominan dalam Penerapan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik yaitu keputusan atau tindakan yang diambil selalu didasari dari informasi dan dokumen yang lengkap dengan hasil presentase sebesar 66%.

DAFTAR PUSTAKA

<http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf>

http://www.kemendagri.go.id/media/documents/2017/02/22/p/e/permendagri_no.2_th_2017.pdf

Mukarom. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabet.

Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung : PT Refika Aditama.

Undang- Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009. Diakses 28 April 2017 dari

Undang–Undang RI Administrasi pemerintah Pasal 10 No 30 Tahun 2014. Diakses 1 Mei 2017 dari