

Pengaruh Penerapan Prinsip *Good governance* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar

Vina Tiasari*, Patni Ninghardjanti, Anton Subarno

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

E-mail: vinatiasari@student.uns.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) mengetahui adakah pengaruh yang signifikan pelaksanaan prinsip *good governance* terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar, (2) mengetahui indikator *good governance* yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif korelasional. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar yang berjumlah 380 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *incidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan angket dan dokumentasi. Teknik uji validitas data pada penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode. Data analisis data menggunakan uji prasyarat dan regresi linier berganda dengan bantuan *SPSS for Windows 22.0*. Hasil penelitian diperoleh: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari sembilan prinsip *good governance* secara bersama-sama terhadap kepuasan pelayanan publik (*Fhitung* 29,220 > *Ftabel* 1,905), dan (2) variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan publik adalah variabel tanggungjawab (X4) dengan nilai koefisiensi sebesar 0,473.

Kata Kunci: kesenangan pelanggan; pelayanan umum prinsip pemerintahan

Abstract

This study focuses on KPP Pratama Karanganyar and aims to investigate the impact of good governance principles on public service satisfaction. Specifically, the research addresses two key objectives (1) Effect of Good Governance Implementation: The study examines whether the implementation of good governance principles significantly affects public service satisfaction at the Karanganyar Primary Tax Service Office. (2) Dominant Indicators of Good Governance: It identifies the indicators of good governance that most strongly influence the level of public service satisfaction at the Primary Tax Service Office Karanganyar. The research design for this study utilizes a correlational quantitative research method. The study focuses on the community of public service users at the Karanganyar Primary Tax Service Office, totaling 380 people.

*Corresponding author

Citation in APA style: Tiasari, V., Ninghardjanti, P., and Subarno, A. (2024). Pengaruh penerapan prinsip *good governance* terhadap tingkat kepuasan pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 8(3), 285-294. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v8i3.79073>

The sampling technique employed is incidental sampling. Data collection involves the use of questionnaires and documentation. To ensure data validity, source triangulation and method triangulation are applied. Finally, data analysis is conducted using prerequisite tests and multiple linear regression with the assistance of SPSS for Windows 22.0. Results show (1) the study demonstrates a positive and significant influence of the nine principles of good governance on public service satisfaction ($F_{count} = 29.220$, $F_{table} = 1.905$). (2) The variable that most significantly affects public service satisfaction is responsibility (X_4), with a coefficient of 0.473.

Keywords: customer delight; principles of government; public service

Received September 24, 2023; Revised October 25, 2023; Accepted November 30, 2023; Published Online Mei 1, 2024.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v8i3.79073>

Pendahuluan

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan (Kasmir, 2017). Pelayanan Publik merupakan suatu kepercayaan publik yang dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber data dengan tepat, serta dapat dipertanggungjawabkan kepada publik (Lewis & Stuart, 2005). Pelayanan publik dapat diberikan melalui upaya pelayanan jasa maupun pelayanan berupa pelayanan administrasi. Penyelenggaraan pelayanan publik sangat penting karena menyangkut standar kepuasan masyarakat yang dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan organisasi dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik (Maryam, 2016).

Semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan baik dari segi sumber daya manusia dan sumber daya materi sudah terealisasi dengan baik, begitupun dengan sebaliknya. Menurut Sangadji dan Sopiah (2013) kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan atau harapan terhadap suatu produk yang *real* atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Secara keseluruhan kepuasan dapat diartikan sebagai adanya suatu timbal balik yang baik dan seimbang antara kinerja pelayanan dan harapan pengguna pelayanan. Kepuasan pelanggan dapat diukur dan ditentukan dari kualitas pelayanan publik yang diberikan. Tjiptono (2014) mengungkapkan bahwa kepuasan atau satisfaction: berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup banyak dan memadai) dan "*facio*" (artinya melakukan atau membuat) yang secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Pasuraman (2014) mengemukakan konsep kualitas pelayanan yang diberikan merupakan suatu aktualisasi dari kegiatan pelayanan yang mengacu pada lima unsur utama, yaitu daya tanggap, jaminan, bukti langsung, empati dan keandalan.

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan (Kasmir, 2017). Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparat Negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan upaya dari beberapa pemangku kepentingan yang berkomitmen untuk menciptakan nilai, tujuan samaan dengan pencarian keberlanjutan. Dalam arah ini, pelayanan baru diusulkan di mana dimungkinkan untuk melampaui pandangan mengenai pelayanan tradisional, dengan perspektif yang lebih komprehensif, yang diadaptasi dengan lebih baik untuk memahami logika dan dinamika kepentingan sosial-lingkungan. Sejalan dengan itu, munculah kerangka kerja yang menyajikan pendekatan kolaboratif, dengan fokus pada cara-cara

para pelaku berinteraksi dan memungkinkan adanya sistem yang menghubungkan kepuasan para pelaku dengan tujuan kolektif (Cruz & Paulino, 2022).

Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar meliputi pelayanan pemungutan dan pembayaran pajak, baik Pajak Bumi Bangunan, Pajak Akta Pengalihan Hak atas Tanah dan Bangunan, Pengurusan Hibah, Pelaporan pajak dari Notaris Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Dalam hal ini, tugas pegawai perusahaan adalah memberikan pelayanan yang baik dan maksimal secara menyeluruh kepada masyarakat sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Menurut Tjiptono (2012) perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Good governance dapat diartikan sebagai suatu kesepakatan yang menyangkut pengaturan Negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat, dan swasta untuk mewujudkan pemerintahan yang baik secara umum (Rhodes, 1996). *Good governance* menurut Sedarmayanti (2003) merupakan suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut Administrasi pembangunan. Secara tidak langsung beliau berpendapat bahwa inti atau sentral dari *good governance* adalah dari pusat atau pemerintahan yang posisinya bersifat sentral sehingga dapat memberikan suatu perubahan kearah positif kepada organisasi atau perusahaan yang bernaung di bawahnya sehingga peran pemerintah disini bisa menjadi *agent of change* kepada organisasi yang dijalankan oleh anggota atau pekerjanya *Good governance* berpegangan pada 9 prinsip utama yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan. Prinsip tersebut meliputi : Partisipasi, Supremasi Hukum, Transparansi, Cepat Tanggap, Membangun Konsensus, Kesetaraan, Efektif Dan Efisien, Bertanggungjawab Dan Visi Yang Strategis.

Penelitian ini menggunakan indikator *good governance*, transparansi adalah keterbukaan *stakeholder* untuk mengoreksi masyarakat dalam memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Transparansi dalam upaya mewujudkan kepuasan pelayanan publik yang baik diantaranya dengan membentuk program kerja yang jelas, dan pertanggungjawaban pemerintah desa dalam penggunaan keuangan publik. Mekanisme ini dapat dilakukan dengan melibatkan masyarakat dalam perencanaan program layanan dan mempublikasikan laporan penggunaan dana secara terbuka. Tata kelola pemerintahan yang baik dari aspek akuntabilitas merupakan kewajiban bagi kantor pajak untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara layanan. Selain itu, keadilan dapat diartikan sebagai keadilan dalam pelayanan, jangkauan pemerataan informasi tanpa membedakan atau memprioritaskan golongan masyarakat tertentu (Handayani dkk., 2023).

Pelaksanaan *good governance* yang sukses tidak luput dari adanya tuntutan dan permasalahan dalam penerapannya. Wasistono (2003) mengemukakan bahwa tuntutan akan *good governance* timbul karena adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan negara dari nilai demokratis sehingga mendorong kesadaran warga negara untuk menciptakan system atau paradigma baru untuk mengawasi berjalannya pemerintahan. *Good governance* merupakan kerangka konsep filosofis, teoritis dan analisis yang sangat berguna sebagai landasan untuk membenahi ideologi, paradigma, kultur dan manajemen ke pemerintahan atau manajemen publik (Duadji, 2012). *Good governance* yang sukses ditandai dengan tidak adanya campur tangan dengan urusan politik yang hanya terpaku terhadap suatu golongan tertentu, tidak adanya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, tidak adanya sistem peradilan yang tidak adil dalam pelaksanaannya, tidak ada oknum yang bekerja diluar kewenangan, serta tidak ada lagi atau menurunnya kesalahan dalam integritas dan transparansi dalam praktik berjalannya *good governance* (Maryam, 2016).

Pelaksanaan prinsip-prinsip *Good governance* yang baik akan membantu meningkatkan kualitas Pelayanan Publik yang diberikan kepada masyarakat, hal ini bertujuan untuk meningkatkan dan membantu mencapai salah satu tujuan perusahaan dan dapat mempertahankan citra baik organisasi di mata masyarakat sehingga kegiatan operasional perusahaan dapat terlaksana dengan baik.

Hubungan antara Pelayanan Publik dengan *Good governance* adalah terciptanya kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu wujud tercapainya implementasi prinsip-prinsip *Good governance* dalam perusahaan tersebut yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Lebih dari itu tata kelola pemerintahan yang baik diyakini memungkinkan suatu negara memenuhi tujuan-tujuan pembangunan dan penegakan supremasi hukum. Selain itu, yang tak kalah penting yakni adanya korelasi antara tata kelola pemerintahan yang baik dengan Hak Asasi Manusia (Yarni dkk., 2015). Sejauh yang peneliti amati, terdapat permasalahan dalam upaya pengimplementasian prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah penyediaan layanan informasi yang kurang seperti terjadinya *missed communication* mengenai perubahan penerapan pelayanan melalui antrian *online* dan pembatasan kunjungan yang semula menyesuaikan kebutuhan masyarakat kini hanya dibatasi menjadi 80 pengunjung saja setiap harinya kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang merasa kesulitan mendapatkan antrean bahkan sudah kehabisan antrean ketika hendak melakukan kegiatan perpajakan. Hal ini dapat mempengaruhi perubahan pandangan kepercayaan dari masyarakat terhadap kebijakan pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor perpajakan terkait. Oleh karena itu diperlukan perhatian khusus terhadap pelayanan yang diberikan apakah perusahaan sudah memberikan pelayanan yang sesuai untuk mengatasi ataupun menghindari adanya ketimpangan pelayanan administrasi.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar merupakan organisasi pelayanan publik yang memberikan pelayanan berupa pemungutan dan pembayaran pajak kepada masyarakat melalui pelayanan *offline* maupun *online* yang diharapkan dapat memberikan hasil berupa peningkatan pelayanan publik yang lebih produktif kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan penerapan *Good governance* sebagai bagian dari kegiatan penelitian penulis di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar, maka penulis mengambil topik yang menjadi permasalahan dalam penyelenggaraan tersebut dengan judul “Pengaruh Pelaksanaan Prinsip *Good governance* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar”.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar yang beralamat di Komplek Perkantoran Cangkan, Jalan KH. Samanhudi No. 7, Cangkan, Karanganyar, Badran Asri, Cangkan, Kec. Karanganyar, Kab. Karanganyar, Jawa Tengah, 57716. Peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan adanya latar belakang permasalahan yang terjadi, serta tersedianya data lapangan yang dapat diambil dan digunakan untuk kepentingan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode korelasional menggunakan data kuantitatif untuk mengukur atau menemukan ada tidaknya pengaruh penerapan *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di KPP Pratama Karanganyar.

Populasi merupakan wilayah generalis yang ditentukan oleh peneliti untuk kemudian dipelajari dan diambil kesimpulan. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah masyarakat pengguna jasa layanan di KPP Pratama Karanganyar selama masa pandemi dimana mulai diterapkannya pembatasan pengunjung melalui antrian *online*.

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti adalah teknik *Incidental Sampling*. Peneliti memilih menggunakan teknik pengambilan sampel ini adalah karena seluruh masyarakat yang hadir di kantor pajak bidang pelayanan merupakan masyarakat pengguna layanan, sehingga semua masyarakat yang datang dapat digunakan sebagai sampel penelitian. *Incidental sampling* memberikan peneliti kesempatan untuk meneliti semua data dan dapat membantu peneliti dalam mendapatkan sampel yang sesuai dengan mudah, cepat, dan fleksibel. Peneliti akan memilih secara langsung masyarakat pengguna layanan publik di KPP Pratama Karanganyar. Ukuran sampel bergantung pada sumber, waktu, dan tujuan penelitian (Arifin, 2012). Dalam penentuan besaran minimum sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan hasil perhitungan dari total keseluruhan bagian populasi maka sampel minimum penelitian ini berjumlah 380 pengunjung pengguna pelayanan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket dengan sebaran skala 4 opsi jawaban skala likert. Uji validitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data kuesioner yang disebarkan bersifat valid atau tidak, selain itu uji validitas data juga digunakan untuk mengetahui data dalam kuesioner tersebut reliabel atau tidak. Uji validitas data diujikan kepada 30 orang pengguna layanan diluar

jumlah sampel penelitian. Analisis data yang digunakan meliputi Uji Prasyarat Analisis, Uji Hipotesis, Analisis Regresi Linier Berganda dan Koefisien Determinasi.

Hasil Dan Pembahasan

Setelah dilakukannya sebaran angket dan uji validitas angket, maka diperoleh data berupa hasil angket dari masyarakat penerima pelayanan dengan hasil penelitian bahwa prinsip *good governance* berpengaruh sebesar 41,5% secara bersama-sama terhadap kepuasan pelayanan publik di kantor pelayanan pajak pratama karanganyar, hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Pontolowokan (2018) dimana Besaran pengaruh tiap-tiap variable *good governance* secara simultan mampu mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 34% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil Penelitian

Data dalam penelitian ini terdiri dari 10 variabel, yaitu 9 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Adapun variabel bebas terdiri dari Partisipasi (X1), Kepastian Hukum (X2), Transparansi (X3), Tanggung Jawab (X4), Orientasi Pada Kesepakatan (X5), , Keadilan (X6), Visi Strategis (X7), Efektif dan Efisien (X8), Akuntabilitas (X9), serta untuk variabel terikat yaitu Pelayanan Publik (Y).

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah angket yang terdiri dari tiga item pertanyaan positif dan satu item negatif untuk mengambil data pada variabel X1 hingga (X9), serta menggunakan angket yang berisi pertanyaan dua item positif dan satu item negatif untuk mengambil data pada variabel Y, serta analisis dokumen jumlah pengunjung di KPP Pratama Karanganyar tahun 2022 dengan mengumpulkan data Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan publik di sie pelayanan dengan jumlah sampel keseluruhan 380 masyarakat.

Hasil uji normalitas menunjukkan angka residual menggunakan rumus Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan program *IBM SPSS 22.0 for windows* diperoleh hasil 0,200. Dengan demikian data variabel X_1 hingga X_9 , dan Y dapat dikatakan berdistribusi normal dikarenakan hasil nilai signifikansi menunjukkan angka sebesar $0,200 > 0,05$.

Hasil uji prasyarat analisis validitas dan reliabilitas angket di Tabel 1.

Tabel 1
Uji Validitas Angket X

Variabel	R hitung	\approx	R tabel	Kesimpulan
Partisipasi	0,648	>	0,5	Valid
Kepastian Hukum	0,612	>	0,5	Valid
Transparansi	0,603	>	0,5	Valid
Tanggung Jawab	0,584	>	0,5	Valid
Orientasi Kesepakatan	0,763	>	0,5	Valid
Keadilan	0,600	>	0,5	Valid
Visi Strategis	0,713	>	0,5	Valid
Efektif dan Efisien	0,403	>	0,5	Valid
Akuntabilitas	0,790	>	0,5	Valid

Tabel 2
Hasil uji reliabilitas X dan Y:

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	≈	0,6	Kesimpulan
Partisipasi (X1)	0,608	>	0,6	Reliabel
Kepastian Hukum (X2)	0,608	>	0,6	Reliabel
Transparansi (X3)	0,620	>	0,6	Reliabel
Tanggung Jawab (X4)	0,624	>	0,6	Reliabel
Orientasi Kesepakatan (X5)	0,619	>	0,6	Reliabel
Keadilan (X6)	0,628	>	0,6	Reliabel
Visi yang Strategis (X7)	0,618	>	0,6	Reliabel
Efektif dan Efisien (X8)	0,622	>	0,6	Reliabel
Akuntabilitas (X9)	0,614	>	0,6	Reliabel
Pelayanan Publik (Y)	0,626	>	0,6	Reliabel

Tabel 2 menunjukkan hasil uji autokorelasi kesembilan variabel prinsip *good governance* diperoleh nilai durbin watson sebesar 1,905 dimana nilai tersebut lebih besar daripada nilai tabel du untuk sembilan variabel di angka 1,874. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kesembilan variabel prinsip *good governance* tidak melanggar asumsi dalam analisis prasyarat selanjutnya.

Tabel 3
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,645 ^a	0,415	0,401	1,67887

Hasil uji koefisien determinasi adalah di Tabel 3. Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil dari adjusted R square mendapat nilai sebesar 0,401 yang berarti penerapan dari kesembilan variabel prinsip *good governance* dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan publik di KPP Pratama Karanganyar sebesar 40,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian yang dijalankan oleh peneliti. Hasil ini menunjukkan adanya selisih dengan penelitian serupa yang dijalankan oleh Pontolowokan (2018) dimana prinsip-prinsip *good governance* hanya berpengaruh sebesar 34%, dapat disimpulkan hal ini dapat dipengaruhi oleh adanya perbedaan kualitas layanan kantor pajak di pulau jawa dan luar pulau jawa dimana disebabkan oleh beberapa faktor seperti tingkat kecakapan sumber daya manusia, sebaran informasi yang berbeda, sebaran fasilitas yang berbeda, dan perbedaan geografis serta latar belakang budaya yang ada.

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* prinsip-prinsip *good governance* adalah 0,90 dan nilai VIF masing-masing sebesar 1,09. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* < 0,10 dan tidak terdapat variabel bebas yang memiliki nilai VIF > 10,00. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

Hasil pengolahan uji T didapatkan nilai t_{hitung} partisipasi sebesar -0,74, t_{hitung} kepastian hukum sebesar 0,26, t_{hitung} variabel transparansi sebesar -0,06, t_{hitung} variabel tanggung jawab sebesar 4,95, t_{hitung} variabel orientasi kesepakatan sebesar 0,26, t_{hitung} variabel keadilan sebesar 2,08, t_{hitung} visi strategis sebesar 3,74, t_{hitung} efektif dan efisien sebesar 0,11, dan t_{hitung} variabel akuntabilitas adalah sebesar 4,88. Tingkat signifikansi dalam keseluruhan prinsip *good governance* menunjukkan nilai sebesar $\geq 0,000$. Dalam menentukan apakah terdapat pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat, maka nilai t_{hitung} harus lebih besar daripada nilai t_{tabel} dan tingkat signifikansi harus lebih kecil dari 0,05. Nilai t_{tabel} untuk penelitian ini dengan taraf signifikansi 5% yaitu sebesar 4,327. Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian parsial dapat disimpulkan bahwa:

- 1). Pengaruh variabel partisipasi terhadap kepuasan pelayanan publik. Diketahui nilai Sig. untuk partisipasi (X1) terhadap kepuasan pelayanan publik (Y) adalah $0,46 > 0,05$ dan nilai t hitung $-0,74 < t$ tabel 1,96 yang berarti (Ho) diterima dan (Hi) ditolak. Dapat disimpulkan secara parsial bahwa terdapat pengaruh namun tidak signifikan antara variabel partisipasi terhadap kepuasan pelayanan publik.
- 2). Pengaruh variabel kepastian hukum terhadap kepuasan pelayanan publik. Diketahui nilai Sig. untuk kepastian hukum (X2) terhadap kepuasan pelayanan publik (Y) adalah $0,79 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,26 < 1,96$ yang berarti (Ho) diterima dan (Hi) ditolak. Dapat disimpulkan bahwa secara parsial bahwa terdapat pengaruh namun tidak signifikan antara variabel kepastian hukum terhadap kepuasan pelayanan publik.
- 3). Pengaruh variabel transparansi terhadap kepuasan pelayanan publik. Diketahui nilai Sig. untuk transparansi (X3) terhadap kepuasan pelayanan publik (Y) adalah $0,94 > 0,05$ dan nilai t hitung $-0,06 < t$ tabel 1,96 yang berarti (Ho) diterima dan (Hi) ditolak. Dapat disimpulkan secara parsial bahwa terdapat pengaruh namun tidak signifikan antara variabel partisipasi terhadap kepuasan pelayanan publik
- 4). Pengaruh variabel tanggung jawab terhadap kepuasan pelayanan publik. Diketahui nilai Sig. untuk partisipasi (X4) terhadap kepuasan pelayanan publik (Y) adalah $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,95 > t$ tabel 1,96 yang berarti (Ho) ditolak dan (Hi) diterima. Dapat disimpulkan secara parsial bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel partisipasi terhadap kepuasan pelayanan publik
- 5). Pengaruh variabel orientasi kesepakatan terhadap kepuasan pelayanan publik. Diketahui nilai Sig. untuk partisipasi (X5) terhadap kepuasan pelayanan publik (Y) adalah $0,749 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,26 < t$ tabel 1,96 yang berarti (Ho) ditolak dan (Hi) diterima. Dapat disimpulkan secara parsial bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel orientasi kesepakatan terhadap kepuasan pelayanan publik.
- 6). Pengaruh variabel keadilan terhadap kepuasan pelayanan publik. Diketahui nilai Sig. untuk partisipasi (X6) terhadap kepuasan pelayanan publik (Y) adalah $0,03 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,081 > t$ tabel 1,96 yang berarti (Ho) ditolak dan (Hi) diterima. Dapat disimpulkan secara parsial bahwa terdapat pengaruh namun tidak signifikan antara variabel keadilan terhadap kepuasan pelayanan publik.
- 7). Pengaruh variabel visi strategis terhadap kepuasan pelayanan publik. Diketahui nilai Sig. untuk visi (X7) strategis terhadap kepuasan pelayanan publik (Y) adalah $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,74 > t$ tabel 1,96 yang berarti (Ho) ditolak dan (Hi) diterima. Dapat disimpulkan secara parsial bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel visi strategis terhadap kepuasan pelayanan publik.
- 8). Pengaruh variabel efektif dan efisien terhadap kepuasan pelayanan publik. Diketahui nilai Sig. untuk partisipasi (X8) terhadap kepuasan pelayanan publik (Y) adalah $0,91 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,11 < t$ tabel 1,96 yang berarti (Ho) diterima dan (Hi) ditolak. Dapat disimpulkan secara parsial bahwa terdapat pengaruh namun tidak signifikan antara variabel efektif dan efisien terhadap kepuasan pelayanan publik.
- 9). Pengaruh variabel akuntabilitas terhadap kepuasan pelayanan publik. Diketahui nilai Sig. untuk partisipasi (X9) terhadap kepuasan pelayanan publik (Y) adalah $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,88 > t$ tabel 1,96 yang berarti (Ho) ditolak dan (Hi) diterima. Dapat disimpulkan secara parsial bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel akuntabilitas terhadap kepuasan pelayanan publik.

Uji F merupakan suatu uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip *good governance* secara simultan terhadap kepuasan pelayanan publik. Uji F diperoleh dengan hasil F tabel sebesar 29,22

Dari pengujian simultan tersebut dapat diketahui bahwa nilai signifikansi F hitung untuk variabel *good governance* terhadap kepuasan pelayanan publik adalah 29,22 sedangkan nilai F tabel diperoleh pada angka 1,905. hal ini berarti F hitung $> F$ tabel dan nilai signifikansi $0,00 < \alpha 0,05$. Dengan demikian maka (Ho) ditolak dan (Hi) diterima, artinya prinsip-prinsip *good governance* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan publik.

Pengujian analisis regresi linier berganda dilakukan dengan bantuan program SPSS 22.0 for Windows dengan menggunakan diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 15,669 - 0,74 X_1 + 0,30 X_2 - 0,007 X_3 + 0,473 X_4 + 0,32 X_5 + 0,249 X_6 + 0,375 X_7 + 0,14 X_8 + 0,514 X_9$$

Berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas, persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta diperoleh sebesar 15,66 yang berarti apabila kesembilan faktor bebas (X) dalam penelitian ini berdistribusi sama dengan nol atau dengan kata lain tidak memiliki pengaruh sama sekali, maka nilai variabel terikat (Y) akan tetap sebesar 15,66.
- 2) Nilai koefisien partisipasi (X₁) sebesar -0,74 yang artinya apabila variabel independen lainnya tetap dan prinsip partisipasi mengalami kenaikan satu-satuan maka kepuasan pelayanan publik akan mengalami penurunan sebesar -0,74.
- 3) Nilai koefisien kepastian hukum (X₂) sebesar 0,30 yang artinya apabila variabel independen lainnya tetap dan prinsip kepastian hukum mengalami kenaikan satu-satuan maka kepuasan pelayanan publik akan mengalami kenaikan sebesar 0,30.
- 4) Nilai koefisien transparansi (X₃) sebesar -0,07 yang artinya apabila variabel independen lainnya tetap dan prinsip transparansi mengalami kenaikan satu-satuan maka kepuasan pelayanan publik akan mengalami penurunan sebesar -0,07.
- 5) Nilai koefisien tanggung jawab (X₄) sebesar 0,47 yang artinya apabila variabel independen lainnya tetap dan prinsip tanggungjawab mengalami kenaikan satu-satuan maka kepuasan pelayanan publik akan mengalami kenaikan sebesar 0,47.
- 6) Nilai koefisien orientasi kesepakatan (X₅) sebesar 0,03 yang artinya apabila variabel independen lainnya tetap dan prinsip kesepakatan mengalami kenaikan satu-satuan maka kepuasan pelayanan publik akan mengalami kenaikan sebesar 0,03.
- 7) Nilai koefisien keadilan (X₆) adalah sebesar 0,24 yang artinya apabila variabel independen lainnya tetap dan prinsip keadilan mengalami kenaikan satu-satuan maka kepuasan pelayanan publik akan mengalami kenaikan sebesar 0,24.
- 8) Nilai koefisien visi strategis (X₇) sebesar 0,37 yang artinya apabila variabel independen lainnya tetap dan prinsip visi strategis mengalami kenaikan satu-satuan maka kepuasan pelayanan publik akan mengalami kenaikan sebesar 0,37.
- 9) Nilai koefisien efektif dan efisien (X₈) sebesar 0,01 yang artinya apabila variabel independen lainnya tetap dan prinsip efektif dan efisien mengalami kenaikan satu-satuan maka kepuasan pelayanan publik akan mengalami kenaikan sebesar 0,01.
- 10) Nilai koefisien akuntabilitas (X₉) sebesar 0,51 yang artinya apabila variabel independen lainnya tetap dan prinsip akuntabilitas mengalami kenaikan satu-satuan maka kepuasan pelayanan publik akan mengalami kenaikan sebesar 0,51.

Nilai R square adalah sebesar 0,415, yang artinya adalah sumbangan pengaruh variabel kesembilan prinsip *good governance* terhadap variabel kepuasan pelayanan publik adalah sebesar 41,5%. Sedangkan sisanya sebesar 58,5% adalah dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model variabel bebas dalam penelitian model ini.

Dari analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh prinsip *good governance* terhadap kepuasan pelayanan publik dapat diterima.

Pembahasan

Hasil hipotesis pertama penelitian menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh signifikan dan positif antara variabel prinsip *good governance* pada tingkat kepuasan pelayanan publik di KPP Pratama Karanganyar. Hipotesis tersebut diuji menggunakan uji T dan didapatkan hasil beberapa variabel yang berpengaruh positif dan signifikan sebagai berikut: t_{hitung} variabel tanggung jawab (X₄) sebesar 4,95 dimana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (1,96) dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. t_{hitung} variabel orientasi kesepakatan (X₅) sebesar 0,26 dimana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (1,96) dan tingkat signifikansi sebesar 0,79 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. t_{hitung} variabel visi strategis (X₇) sebesar 3,74 dimana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (1,96) dan tingkat signifikansi sebesar 0,00 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. t_{hitung} variabel akuntabilitas (X₉) sebesar 4,88 dimana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (1,96) dan tingkat signifikansi sebesar 0,00 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dinyatakan H₀ ditolak dan H₁ diterima, sehingga dapat

diartikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara prinsip-prinsip *good governance* terhadap tingkat kepuasan pelayanan publik di KPP Pratama Karanganyar. Hasil analisis tersebut memperkuat teori yang dikembangkan oleh Buana (2014) bahwa penerapan prinsip *good governance* memiliki pengaruh terhadap kualitas tingkat kepuasan pelayanan publik. Sejalan dengan teori tersebut, terdapat penelitian yang telah dilakukan oleh Pontolowokan (2018) yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap tingkat kepuasan pelayanan publik.

Hasil hipotesis kedua penelitian menyatakan bahwa diduga terdapat variabel yang paling berpengaruh kuat terhadap tingkat kepuasan pelayanan publik. Hipotesis tersebut diuji menggunakan koefisiensi signifikansi beta di dan didapatkan hasil koefisiensi beta variabel akuntabilitas (X_9) berada pada nilai tertinggi daripada nilai variabel yang lain yaitu sebesar 0,514, dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Pegawai yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, pengambilan keputusan yang melibatkan masyarakat dan sesuai dengan keluhan masyarakat, visi dan misi yang cukup jelas dan berjalan sesuai dengan standar operasional dan prosedur, serta prinsip keterbukaan pelaporan pelayanan kerja kepada masyarakat dengan sangat baik mampu mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan publik di KPP Pratama Karanganyar.

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat satu indikator variabel yang paling kuat terhadap tingkat kepuasan pelayanan publik. Hasil analisis tersebut memperkuat penelitian Talis (2019) yang menghasilkan kesimpulan berupa penerapan *good governance* berpengaruh secara signifikan dan indikator variabel yang paling berpengaruh adalah pengambilan keputusan yang didasari oleh informasi dan dokumen yang lengkap.

Prinsip-prinsip *good governance* simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan publik pada KPP Pratama Karanganyar. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F, dimana nilai F_{hitung} (29,220) > F_{tabel} (1,905) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, maka probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05 dan $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil analisis tersebut memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Pontolowokan (2018) yang menyatakan bahwa prinsip-prinsip *good governance* dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan publik.

Kesimpulan

Berdasarkan data yang terkumpul dan hasil pengujian setiap hipotesis, diperoleh simpulan sebagai bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan prinsip *good governance* terhadap kepuasan pelayanan publik di kantor pelayanan pajak pratama karanganyar. Hal tersebut dibuktikan dengan perolehan nilai signifikansi F hitung untuk variabel *good governance* terhadap kepuasan pelayanan publik adalah 29,22 sedangkan nilai F tabel diperoleh pada angka 1,90. hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $0,00 < \alpha 0,05$ Nilai R square adalah sebesar 0,41, yang artinya adalah sumbangan pengaruh variabel kesembilan prinsip *good governance* terhadap variabel kepuasan pelayanan publik adalah sebesar 41,5%. Sedangkan sisanya sebesar 58,5% adalah dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model variabel bebas dalam penelitian model ini. yang artinya bahwa pengaruh penerapan sembilan prinsip *good governance* secara simultan terhadap kepuasan pelayanan publik (Y) adalah sebesar 41,5%. Dengan demikian H_0 ditolak sehingga H_1 diterima. Penelitian ini hanya berfokus pada prinsip-prinsip *good governance* yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan publik sebesar 40,1%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian peneliti. Hal ini dapat menjadi masukan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian mengenai faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan publik di KPP Pratama Karanganyar. Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti, dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang dapat diperhatikan oleh peneliti selanjutnya beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut antara lain (1) Penelitian hanya dilakukan di satu KPP saja, sehingga hasilnya belum bisa digeneralisasi di KPP lainnya. (2) Variabel independen hanya berfokus pada prinsip-prinsip *good governance*, sedangkan masih banyak variabel lain yang dapat diikutsertakan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan publik. (3) Teknik *incidental sampling* dirasa

masih kurang menjamin keakuratan sampel sehingga dianggap kurang representatif. (4) Analisis data hanya bersifat kuantitatif yang tidak diperkaya oleh analisis kualitatif.

Daftar Pustaka

- Cruz, S. S., & Paulino, S. R. (2022). Experiences of innovation in public services for sustainable urban mobility. *Journal of Urban Management*, 11(1), 108-122.
- Duadji, N. (2012). Good governance dalam pemerintah daerah. *MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 28(2), 201-209.
- Handayani, E., Garad, A., Suyadi, A., & Tubastuvi, N. (2023). Increasing the performance of village services with good governance and participation. *World Development Sustainability*, 3, 100089. <https://doi.org/10.1016/j.wds.2023.100089>
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent teori dan praktik*. Raja Grafindo Persada.
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). *The ethics challenge in public service: A problem-solving guide*. John Wiley & Sons.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1), 7-8.
- Pontolowokan, A. A., Gosal, R., & Kairupan, J. (2018). Pengaruh penerapan good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1-15.
- Rhodes, R. A. W. (1996). The new governance: Governing without governance. *Political Studies*, 44(4), 652-667. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9248.1996.tb01747.x>
- Sangadji, E. M., & Sopiha. (2013). *Perilaku konsumen: Pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Penerbit Andi.
- Sedarmayanti. (2003). *Good governance (kepemrintahan yang baik)*. Mandar Maju.
- Talis, Z. (2019). Pengaruh pelaksanaan good governance terhadap pelayanan publik (studi pada Kantor Kelurahan Temas, Kecamatan Batu, Kota Batu). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(2), 178-185.
- Amir, M. Y. D. L. (2014). Penguatan tata kelola pemerintahan yang baik dalam pembentukan peraturan perundang-undangan sebagai pilar penegakan hak asasi manusia di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum Jambi*, 5(2), 43280.