

Pengaruh Penerapan Prinsip- Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Samsat Banyumas

The Effect of Applying the Principles of Good Governance on the Quality of Public Services at Samsat Banyumas

Ismi Dwi Astuti Nurhaeni¹, Zain Afdha Zulaechah¹

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email : ismidwiastuti@staff.uns.ac.id

Abstrak

Fenomena pelayanan publik dalam tatanan birokrasi pemerintahan di Indonesia masih sangat marak berisi permasalahan, banyak ditemukan praktik calo, prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat, salah satunya terjadi pada pelayanan publik yang ada di Samsat Banyumas, yang mana masih banyak sekali calo yang memasang harga tinggi untuk pembuatan dokumen. Hal itu tentu berlawanan dengan prinsip *Good Governance*. Sehingga penting untuk diteliti mengenai seberapa besar pengaruh penerapan prinsip *Good Governance* di Samsat Banyumas. Penelitian ini menggunakan teori *Good Governance* oleh UNDP (*United Nations Development Programme*) yaitu partisipasi, supremasi hukum, transparansi, responsivitas, orientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategis, dan teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan L. Berry yaitu mengukur kualitas pelayanan dengan lima dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu kuesioner yang disebarakan melalui *google form*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dan uji signifikansi parsial serta koefisien determinasi. Analisis tersebut akan menjelaskan seberapa kuat pengaruh dari adanya penerapan prinsip *Good Governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Samsat Banyumas. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya penerapan prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $14,034 \geq t$ tabel $1,9855$ yang artinya variabel X secara signifikan berpengaruh positif terhadap variabel Y.

Kata Kunci: Good Governance; Kualitas Pelayanan Publik; Samsat Banyumas

Abstract

The phenomenon of public services in the government bureaucracy in Indonesia is still very rife with problems, many brokers are found, service procedures that still seem convoluted, time and price uncertainties cause services to be reasonably difficult to reach by the community, one of which is the case in public services. in Samsat Banyumas, where there are still a lot of brokers who charge high prices for making documents. This is certainly contrary to the principles of Good Governance. So it is important to examine how much influence the application of the principles of Good Governance has in the Samsat Banyumas. This study uses the theory of Good Governance by UNDP (*United Nations Development Programme*), namely participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, equity, effectiveness and efficiency, accountability, strategic vision, and service quality theory by Zeithaml, Parasuraman, and L.

Berry, namely measuring service quality with five dimensions of service quality (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). The research method used is descriptive quantitative with data collection techniques, namely questionnaires distributed via Google form. Data analysis in this study used simple regression analysis and partial significance test and the coefficient of determination. This analysis will explain how strong the influence of the application of the principles of Good Governance is on the quality of public services in Banyumas Samsat. The results of this study indicate that the application of the principles of good governance has a positive effect on the quality of public services, with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a t-count value of $14.034 \geq t\text{-table } 1.9855$, which means that variable X has a significant positive effect on variables Y.

Keywords: Good Governance; Quality of Public Service; Samsat Banyumas

Pendahuluan

Pada dasarnya pemerintah merupakan penyedia dan pemberi layanan untuk publik, maka dari itu pemerintah diharuskan untuk bertanggungjawab dalam hal pemberian layanan yang baik, profesional, dan berkualitas (R. Lauma, S. Pangemanan, 2019). Parameter dalam menentukan baik buruknya pelayanan publik sangat berkaitan erat dengan kualitas. Pelayanan publik akan dikatakan baik jika pemberi layanan (pemerintah) melaksanakan tugas dan fungsinya pelayanan dengan baik. Dengan demikian, pelayanan merupakan bentuk implementasi dari hak-hak dan kewajiban antara pemerintah dengan masyarakat. Hal tersebut yang menimbulkan adanya tuntutan masyarakat, yang mana tuntutan tersebut berupa hak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Tuntutan masyarakat mengenai pelayanan yang berkualitas menjadikan instansi pemerintah merasa dituntut untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, baik berupa pelayanan barang, jasa, dan administratif. Oleh karena itu, baik dan buruknya kualitas pelayanan juga ditentukan oleh kemampuan dari penyedia layanan (pemerintah) dalam memenuhi kepuasan masyarakat secara konsisten dan menciptakan persepsi pelanggan yang baik (Nurdin, 2019).

Fenomena pelayanan publik dalam tatanan birokrasi pemerintahan di Indonesia masih sangat marak dengan berbagai problematika. Beberapa diantaranya yaitu masih banyak ditemukan adanya calo pembuatan dokumen, prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, serta ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat (Sudiarti, 2019). Hal tersebut menyebabkan munculnya ketidakpercayaan masyarakat kepada pemberi layanan (pemerintah). Dalam hal ini diperlukan adanya penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pemerintahan. Melalui adanya penerapan prinsip-prinsip *good governance* diharapkan dapat membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah khususnya dalam hal pelayanan publik. diharapkan dapat memenuhi pelayanan prima dan berkualitas kepada masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu tujuan utama dari adanya *good governance*.

Tak hanya itu, sejak adanya reformasi tahun 1998 yang mengharuskan adanya perubahan besar dalam penyelenggaraan pemerintahan, salah satunya adalah dalam hal

pelayanan publik (Palangda & Dame, 2020). Pelayanan publik akan menjadi tidak berkualitas jika tidak didukung oleh pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab, sangat diperlukan sebuah tata kelola pemerintahan yang baik pula (*good governance*). Hal itu bertujuan untuk mendukung terciptanya pemerintahan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan (Tamaela et al., 2020).

Instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Salah satu instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Samsat di Kota Banyumas. Permasalahan yang dideskripsikan diatas serupa dengan problematika pelayanan publik di Samsat Banyumas, yaitu masih banyak ditemukan praktik calo dalam pembuatan dokumen dengan memasang harga yang sangat tinggi. Hal tersebut tentu menyalahi konsep prinsip-prinsip *Good Governance* dan menimbulkan banyak kontra di tengah masyarakat. Oleh karena itu, Samsat Banyumas dituntut untuk memperbaiki kinerja, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mengutamakan kepentingan masyarakat dalam segala bentuk pelayanan yang diberikan dalam rangka mewujudkan instansi yang menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*, sehingga kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan akan menjadi baik.

Good governance adalah proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. *Good governance* terdapat 9 prinsip yaitu partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, perduli kepada masyarakat, berorientasi kepada masyarakat, efektif dan efisien, keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan tanggungjawab . Penerapan prinsip *good governance* ini berperan penting dalam membentuk tata pemerintahan yang baik dalam negara (Pamungkas & Rosyanfikri, 2021). Penerapan *good governance* tetap memperhatikan sinergisitas interaksi yang komunikatif antara negara, sektor swasta dan masyarakat. Dengan demikian, maka elemen pelaksana (*stakeholder*) *good governance* setidaknya terdiri dari tiga elemen penting yaitu pemerintah, sektor swasta dan masyarakat. Menurut (Yousaf, 2015). Adapun kualitas pelayanan publik merupakan suatu usaha atau kemampuan organisasi yang bisa diukur yang bertujuan untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan, dan segala sesuatu yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik berupa barang dan jasa, dan diharapkan dapat memenuhi kepuasan publik (Erlianti, 2019). Kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman dalam (Sinollah & Masruro, 2019), dapat diukur menggunakan 5 indikator yaitu: *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty*. Keduanya memiliki hubungan pengaruh menurut The Liang Gie dan Budi Ibrahim dalam (Suwarsono, 1999). Dimana salah satu faktor pengaruh dari kualitas pelayanan publik disebabkan dari adanya manajemen atau tata kelola pemerintah yang baik hal ini berarti *good governance*.

Penelitian ini berfokus pada pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian sebelumnya mengenai topik ini belum banyak diteliti. Penelitian ini memiliki kemiripan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahmat *et al*, 2019) mengenai *good governance* dan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik dianggap layak untuk diteliti karena berkaitan dengan citra instansi tersebut dimata publik, sehingga dapat menjadi tolak ukur untuk memperbaiki pelayanan apabila masih terdapat ketidakpuasan publik dalam menerima layanan di instansi terkait. Sehingga dapat diketahui mengenai hubungan pengaruh antara penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan kualitas pelayanan publik di Samsat Banyumas.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di Samsat Banyumas dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dimana pengambilan sampel didasarkan pada suatu kebetulan. Sehingga siapa saja yang bertemu dengan peneliti dengan kriteria pernah menerima pelayanan di Samsat Banyumas maka dapat dipilih sebagai sampel. Kemudian sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Lemeshow, berdasarkan hasil perhitungan dengan nilai taraf signifikansi sebesar 0.05 diperoleh sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan menggunakan model skala likert. Pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan menyebarkan kuesioner fisik dan *google form*. Sebelum dilakukan pengumpulan data menggunakan kuesioner, seluruh instrumen kuesioner dilakukan uji validitas dengan uji korelasi Nilai r hitung dan r tabel dan uji reliabilitas dengan menggunakan *cronbach alpha*. Teknik analisis data yang akan digunakan pada penelitian adalah analisis regresi sederhana yang sebelumnya sudah diuji prasyarat analisis menggunakan uji normalitas dan uji linearitas. Adapun untuk menguji hipotesis menggunakan uji signifikansi parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan pada penerima layanan publik di Samsat Banyumas. Setelah dilakukan pengumpulan data dengan memberikan angket kepada responden selanjutnya melakukan uji prasyarat analisis data yaitu uji normalitas dan uji linearitas data. Hasil uji normalitas data residual dari 2 variabel yaitu penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan kualitas pelayanan publik menyatakan bahwa kedua data tersebut berdistribusi normal dengan nilai Sig. $0,200 > 0,05$. Berikutnya, didapatkan hasil uji linieritas data penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan kualitas pelayanan publik yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang linier antara penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan kualitas pelayanan publik dengan nilai Sig. *Deviation from Linearity* $0,398 > \alpha 0,05$ dan nilai F hitung $1,098 < F_{tabel} 0,468$.

Hasil analisis data dan uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji regresi linier sederhana, uji signifikansi parsial (uji t) dan koefisien determinasi yang diperoleh

hasil melalui aplikasi Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 29. Adapun hasil uji regresi sederhana dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1.
Analisis Regresi Linear Sederhana

		<i>Coefficients^a</i>			<i>T</i>	<i>Sig.</i>
		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		
<i>Model</i>		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	(Constant)	4,024	1,922		2,093	,039
	Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance	,446	,032	,823	14,034	,000

Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji signifikansi parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi. Uji signifikansi parsial (uji t) bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen dengan dasar pengambilan keputusan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $Sig. < 0.05$ maka secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yang ada, sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai $Sig. > 0.05$ maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel independent. Sedangkan uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel dependen. Hasil uji t disajikan pada Tabel 2, sedangkan hasil uji koefisien determinasi disajikan pada Tabel 3.

Tabel 2.
Uji Signifikansi Parsial (uji t)

		<i>Coefficients^a</i>			<i>T</i>	<i>Sig.</i>
		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		
<i>Model</i>		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	(Constant)	4,024	1,922		2,093	,039
	Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance	,446	,032	,823	14,034	,000

Tabel 3.
Uji Koefisien Determinasi

<i>Model Summary^b</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.823 ^a	.677	.673	3,446773

Pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik dicari menggunakan uji regresi linier sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS versi 29. Perumusan hipotesis penelitian ini yaitu terdapat pengaruh positif dari penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Samsat Banyumas. Hasil uji regresi linier sederhana yang terdapat pada Gambar IV.7, didapatkan persamaan regresi linier sederhana yaitu $Y = 4,024 + 0,446X$. Hasil persamaan tersebut menyatakan bahwa nilai konstanta sebesar 4,024 artinya nilai konsisten variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik) sebesar 4,024 jika nilai variabel X (penerapan prinsip-prinsip *good governance*) sebesar 0. Nilai koefisien regresi variabel X (penerapan prinsip-prinsip *good governance*) sebesar 0,446 yang menunjukkan bahwa setiap penambahan dan pengurangan 1 nilai penerapan prinsip-prinsip *good governance*, maka nilai kualitas pelayanan publik meningkat atau menurun sebesar 0,446. Berdasarkan persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa persamaan bernilai positif, maka variabel X dan Y akan bergerak searah. Kesimpulannya berdasarkan penjelasan tersebut yaitu semakin tinggi nilai penerapan prinsip-prinsip *good governance* maka semakin meningkat pula nilai kualitas pelayanan publik dan begitu juga sebaliknya. Hal ini sesuai dengan pendapat The Liang Gie dan Budi Ibrahim dalam (Suwarsono, 1999), yang menyatakan bahwa berdasarkan teori faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik terdapat hubungan antara kedua variabel X dan Y yaitu, adanya penerapan prinsip-prinsip *good governance* merupakan bagian dari tata kelola atau manajemen sistem pelayanan dimana praktik manajemen itu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik menurut The Liang Gie dan Budi Ibrahim, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel penerapan prinsip-prinsip *good governance* berhubungan dengan kualitas pelayanan publik.

Pengujian hipotesis penelitian berdasarkan tabel yang menunjukkan nilai Sig. sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar 14,034 untuk N = 96. Nilai Sig. tersebut < 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$. Nilai t hitung $14,034 > t$ tabel 1,9855 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu terdapat pengaruh positif penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik. Positif artinya searah, maksudnya semakin tinggi penerapan prinsip-prinsip *good governance*, maka semakin baik pula kualitas pelayanan publiknya. Kedua variabel tersebut berkaitan erat yang artinya penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang tinggi akan diikuti dengan adanya kualitas pelayanan publik yang baik..

Hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 67,7% variabel X (penerapan prinsip-prinsip *good governance*) berpengaruh terhadap variabel Y (kualitas pelayanan publik), sementara sisanya 32,3% dipengaruhi oleh faktor lain. (Suparman A.N & Rahman G.Y, 2018) menyatakan bahwa interval koefisien yang berada diantara 17%-49%, maka tergolong memiliki pengaruh cukup berarti yang artinya terdapat pengaruh cukup berarti antara penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil analisis di atas berbanding lurus dengan pendapat (Dwiyanto, 2008) yang menyatakan bahwa; “Salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan *Good governance* di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik yang mencirikan nilai-nilai yang selama ini melekat pada *good governance*”. Dengan kata lain, tingkat keberhasilan pelayanan publik adalah sejauh mana pemerintah itu sendiri mampu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dengan baik dan optimal di dalam organisasi. Melalui *good governance*, diharapkan pemerintah menjadi pemerintah yang kuat, berkualitas, kredibel, dan berwibawa. Begitu pula dengan masyarakatnya khususnya dalam pelayanan publik, sehingga pelayanan publik yang efisien, transparan, berdaya tanggap tinggi, dan memiliki akuntabilitas yang tinggi dapat terwujud seiring dengan pengembangan *good governance* (Nurmandi, 2010)

Uraian diatas merupakan hasil analisis data menggunakan rumus yang diolah secara numerik menggunakan aplikasi SPSS versi 29. Adapun terkait dengan data hasil penelitian itu juga mengacu pada penilaian responden mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan kualitas pelayanan publik. Berikut ini adalah data hasil penelitian yang dikompilasikan dalam bentuk persentase masing-masing indikator sesuai dengan penilaian responden.

Tabel 4.Kompilasi Data Hasil Penelitian (Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance*)

No	Indikator (<i>Good Governance</i>)	Kategori (Persen %)				
		SB	B	KB	TB	STB
1.	Partisipasi (Pernyataan 1)	30,2%	63,5%	6,3%	0%	0%
	Partisipasi (Pernyataan 2)	30,2%	61,5%	7,3%	1%	0%
2.	Supremasi Hukum (Pernyataan 1)	21,9%	57,3%	17,7%	2,1%	1%
	Supremasi Hukum (Pernyataan 2)	22,9%	55,2%	17,7%	3,1%	1%
3.	Transparansi (Pernyataan 1)	30,2%	55,2%	14,6%	0%	0%
	Transparansi (Pernyataan 2)	24,0%	59,4%	15,6%	1%	0%
4.	Responsivitas (Pernyataan 1)	32,3%	47,9%	18,8%	1%	0%
	Responsivitas (Pernyataan 2)	21,9%	57,3%	17,7%	3,1%	0%
5.	Orientasi pada Konsesus (Pernyataan 1)	17,7%	59,4%	19,8%	3,1%	0%

	Orientasi pada Konsesus	16,7%	62,5%	17,7%	3,1%	0%
	(Pernyataan 2)					
6.	Kesetaraan (Pernyataan 1)	26%	50,4%	20,4%	4,2%	0%
	Kesetaraan (Pernyataan 2)	17,7%	40,6%	27,1%	10,4%	4,2%
7.	Efisiensi dan Efektivitas (Pernyataan 1)	28,1%	58,3%	13,5%	0%	0%
	Efisiensi dan Efektivitas (Pernyataan 2)	24%	65,6%	10,4%	0%	0%
8.	Akuntabilitas (Pernyataan 1)	27,1%	56,3%	15,6%	1%	0%
	Akuntabilitas (Pernyataan 2)	28,1%	59,4%	10,4%	2,1%	0%
9.	Visi Strategis (Pernyataan 1)	26%	63,4%	9,4%	1%	0%
	Visi Strategis (Pernyataan 2)	31,3%	57,3%	9,4%	2,1%	0%

Sumber: Diolah oleh peneliti dengan SPSS 29.0 (2023)

Berdasarkan tabel.4, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Samsat Banyumas mayoritas berada dalam kategori baik. Hal itu dapat dilihat dari jumlah persentase kategori “Baik dan Sangat Baik” dari masing-masing indikator yang berada diatas 70%. Secara berurutan predikat tertinggi berdasarkan penilaian responden dimulai dari indikator: 1) partisipasi dengan persentase 93,7% dan 91,7%. 2) visi strategis, dengan jumlah persentase 89,4% dan 88,6%. 3) Efisiensi dan efektivitas, dengan jumlah persentase 86,4% dan 89,6%. 4) Akuntabilitas, dengan jumlah persentase 83,4% dan 87,5%. 5) Transparansi, dengan persentase 85,4% dan 83,4%. 6) Responsivitas, dengan persentase 80,2% dan 79,2%. 7) Supremasi Hukum, dengan persentase 79,2% dan 78,1%. 8) Orientasi pada konsesus, dengan persentase 77,1% dan 79,2%. 9) Kesetaraan, dengan persentase 76,4% dan 58,3%. Berdasarkan uraian tersebut, menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dinilai paling baik yaitu indikator partisipasi, sedangkan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dinilai masih kurang baik yaitu indikator kesetaraan. Hal itu dikarenakan indikator partisipasi mendapatkan persentasi diurutan tertinggi, dan indikator kesetaraan mendapatkan persentase diurutan paling rendah. Dengan demikian, hal ini dapat menjadi rekomendasi bagi instansi Samsat Banyumas untuk lebih memperhatikan kesetaraan dan keadilan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya dengan menghindari adanya diskriminasi pelayanan terhadap kelompok/orang tertentu, adanya jalur orang dalam agar memudahkan pelayanan bagi sebagian orang, dan sebagainya. Hal itu dikarenakan sebagian responden mengatakan bahwa kesetaraan pelayanan publiknya masih tergolong kurang baik.

Tabel 5. Kompilasi Data Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Publik

No	Indikator (Kualitas Pelayanan Publik)	Kategori (Persen %)				
		SB	B	KB	TB	STB
1.	<i>Tangibles</i> (Pernyataan 1)	25%	63,5%	8,3%	3,1%	0%
	<i>Tangibles</i> (Pernyataan 2)	26%	62,5%	9,4%	1,1%	0%
2.	<i>Responsiveness</i> (Pernyataan 1)	22,9%	52,1%	20,8%	1%	3,1%
	<i>Responsiveness</i> (Pernyataan 2)	22,9%	61,5%	15,6%	0%	0%
3.	<i>Assurance</i> (Pernyataan 1)	15,6%	58,3%	21,9%	4,2%	0%
	<i>Assurance</i> (Pernyataan 2)	38,5%	50%	11,4%	0%	0%
4.	<i>Reliability</i> (Pernyataan 1)	21,9%	65,6%	12,5%	0%	0%
	<i>Reliability</i> (Pernyataan 2)	24%	69,8%	6,2%	0%	0%
5.	<i>Emphaty</i> (Pernyataan 1)	28,1%	58,3%	12,5%	1%	0%
	<i>Emphaty</i> (Pernyataan 2)	24%	67,7%	8,3%	0%	0%

Sumber: Diolah oleh peneliti dengan SPSS 29.0 (2023)

Berdasarkan tabel 5 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Samsat Banyumas mayoritas berada dalam kategori baik. Hal itu dapat dilihat dari jumlah persentase kategori “Baik dan Sangat Baik” dari masing-masing indikator yang berada diatas 70%. Secara berurutan predikat tertinggi berdasarkan penilaian responden dimulai dari indikator: 1) *reliability* dengan persentase 87,5% dan 93,8%. 2) *emphaty*, dengan jumlah persentase 86,4% dan 91,7%. 3) *tangible*, dengan jumlah persentase 88,5% dan 88,5%. 4) *assurance*, dengan jumlah persentase 73,9% dan 88,5%. 5) *responsiveness*, dengan persentase 75% dan 84,4%. Berdasarkan uraian tersebut, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Samsat Banyumas yang dinilai paling baik yaitu indikator *reliability* (keandalan), sedangkan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dinilai masih kurang baik yaitu indikator *responsiveness* (daya tanggap). Hal itu dikarenakan indikator *reliability* mendapatkan persentasi diurutan tertinggi, dan indikator *responsiveness* mendapatkan persentase diurutan paling rendah. Dengan demikian, hal ini dapat menjadi rekomendasi bagi instansi Samsat Banyumas untuk lebih memperhatikan responsivitas atau daya tanggap dari pegawainya dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya dalam hal kecepatan dan ketepatan pegawai dalam merespon permintaan layanan, dan kemudahan prosedur pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan sebagainya. Hal itu dikarenakan sebagian responden mengatakan bahwa responsivitas pelayanan publik di Samsat Banyumas tergolong kurang baik.

Penutup

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh positif penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Samsat Banyumas. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan analisis pengaruh menggunakan Teknik regresi linear sederhana, didapatkan kesimpulan bahwa terdapat

pengaruh positif penerapan prinsip-prinsip *good good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Samsat Banyumas dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $14,034 \geq t$ tabel 1,9855. Persamaan regresi linier sederhana $Y = 4,024 + 0,446$ yang menunjukkan bahwa setiap penambahan atau pengurangan nilai penerapan prinsip-prinsip *good good governance* maka akan diikuti oleh penambahan atau pengurangan nilai kualitas pelayanan publik sebesar 0,446 dengan nilai konstanta 14,034. Artinya semakin tinggi nilai penerapan prinsip-prinsip *good good governance*, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan publiknya dan sebaliknya semakin rendah nilai penerapan prinsip-prinsip *good good governance*, maka semakin rendah nilai kualitas pelayanan publiknya. Selanjutnya Koefisien determinasi penerapan prinsip-prinsip *good good governance* sebesar 67,7%, dimana angka tersebut tergolong cukup berarti sumbangan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan sisanya 32,3% dipengaruhi oleh faktor lain, seperti motivasi kerja pegawai, Kemampuan kerja pegawai, Lingkungan, Budaya perubahan, misi strategis, kinerja individu, iklim organisasi, dan sebagainya.

Selanjutnya, berdasarkan penilaian responden terkait penerapan prinsip-prinsip *good governance* disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dinilai paling baik yaitu indikator partisipasi, sedangkan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dinilai masih kurang baik yaitu indikator kesetaraan. Hal itu dikarenakan indikator partisipasi mendapatkan persentase diurutan tertinggi, dan indikator kesetaraan mendapatkan persentase diurutan paling rendah. Adapun terkait penilaian responden terhadap kualitas pelayanan publik, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Samsat Banyumas yang dinilai paling baik yaitu indikator *reliability* (keandalan), sedangkan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dinilai masih kurang baik yaitu indikator *responsiveness* (daya tanggap). Hal itu dikarenakan indikator *reliability* mendapatkan persentase diurutan tertinggi, dan indikator *responsiveness* mendapatkan persentase diurutan paling rendah.

Referensi

- Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. In *Gadjah Mada University*.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Nurmandi, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Sinergi Visi Utama.
- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 273–287. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p273-287>
- Pamungkas, T. K., & Rosyanfikri, R. (2021). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa. *Jurnal Paradigma Madani*,

- 8(2), 36–45. <http://ejurnal.uij.ac.id/index.php/PAR/article/view/1126>
- R. Lauma, S. Pangemanan, S. S. (2019). PENGARUH PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1–9.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sudiarti, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan. *Jurnal Manajemen, Keuangan Dan Komputer*, 3(1), 46–56.
- Suparman A.N & Rahman G.Y. (2018). Pengaruh Pendirian Badan Usaha Milik Desa oleh Pemerintah Desa terhadap Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat di Desa Waringinsari Kecamatan Langensari Kota Banjar. *Moderat: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2, 120–128.
- Suwarsono. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. PT. Mandala Krida.
- Tamaela, E. Y., Pattiasina, V., Dasinapa, M. B., Marani, Y., & Duri, J. A. (2020). Regional Financial Monitoring Models With Community Participation And Public Policy Transparency As Moderators. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(02), 4223–4232. <https://doi.org/10.37200/ijpr/v24i2/pr200745>
- Yousaf, E. dan M. (2015). *Exploring The Impact Of Good Governance On Citizens' Trust In Pakistan*. Elsevier Inc. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.2016/j.giq.2015.06.001>