
**PENGARUH GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR CAMAT KECAMATAN SAKO KOTA PALEMBANG**

OLEH :

**NANDA ANGGRAENI : 19.11.133
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA**

ABSTRACT

Nanda Anggraeni, 2023, Thesis title The Influence of Good Governance on the Quality of Public Services at the Sako District Head Office, Palembang City. Main Supervisor (I) Mr. Dr. Supardi, S.Sos., M.Si and Assistant Supervisor (II) Mrs. Meitha Nella, S.E., M.Si.

This research is motivated by the phenomenon of realizing quality public services which is one of the characteristics of Good Governance. The implementation of the principles of Good Governance influences public services which has implications for public satisfaction in obtaining public services at the Sako District Head Office, Palembang City. The purpose of this research is to find out how much influence good governance has on the quality of public services at the Sako District Head Office, Palembang City. This research uses quantitative methods. The population in this study was 342 people who received services in December 2022 - February 2023. The sample used was 75 respondents using incidental sampling.

The hypothesis in this research is that there is a significant influence between Good Governance and the Quality of Public Services. Data collection was carried out by observation, questionnaires and interviews. Data analysis was carried out using analysis which was used to test hypotheses regarding the influence of good governance on the quality of public services.

The results of data analysis show that the influence of good governance on the quality of public services has a positive effect. From the results of the simple regression coefficient obtained, it shows that the good governance factor has a positive value. The correlation test shows that the relationship between the independent variable and the dependent variable is medium or standard, namely 0.616. Meanwhile, the coefficient of determination shows that the influence of good governance affects the quality of public services by 61.6%. In an effort to realize the implementation of good governance on the quality of public services so that they become even better.

Keywords: Good Governance, Quality of Public Services

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Setelah era reformasi, seorang pendayagunaan Aparatur Negara yang mampu mendukung kelancaran dan menginginkan suatu perubahan besar dalam penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik dalam proses transparansi, berkeadilan, dan akuntabel. Tujuan reformasi tidak akan tercapai jika tidak didukung oleh suatu pemerintahan yang baik. Oleh sebab itu, diperlukan sebuah tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang mendukung tujuan daripada reformasi tersebut sehingga tercipta suatu pemerintahan yang dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Konsep *Good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada pemerintah yang selama ini di percaya sebagai penyelenggara urusan publik. Pemahaman masyarakat tentang *good governance* berbeda-beda, namun setidaknya sebagian besar membayangkan bahwa dengan

adanya *Good Governance* masyarakat akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik. Dengan memiliki praktik *good governance* yang lebih baik, maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) menjadi semakin rendah, dan pihak pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan masyarakat.

Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan issue yang paling mengemuka dalam meningkatkan kualitas pelayanan saat ini. Tuntutan yang dilakukan masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, disamping adanya pengaruh globalisasi. Oleh karena itu, tuntutan ini adalah hal yang wajar dan pemerintah harus menanggapi dengan melakukan perubahan sebelum menerapkan tata kelola yang baik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Berlakunya peraturan tersebut

akan mengakibatkan interaksi antara aparat daerah dan masyarakat, hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas, yang bercirikan pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Persaingan ini bertujuan untuk meningkatkan dan mempertahankan citra organisasi tersebut di mata masyarakat, serta demi tercapainya Visi Misi Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang. Masyarakat tidak puas dengan kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggaraan urusan publik, beragam kekecewaan terhadap penyelenggaraan pemerintahan tersebut pada akhirnya melahirkan tuntutan untuk mengembalikan fungsi-fungsi pemerintahan yang ideal. *Good Governance* tampil sebagai upaya untuk memuaskan masyarakat terhadap pelayanan publik atas kinerja birokrasi yang sesungguhnya (Holipah, 2022:52).

Dalam hal ini, implementasi prinsip-prinsip *good governance* akan mendukung tercapainya indikator keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, begitu pula sebaliknya, dalam mencapai tujuan tersebut perlu didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni yaitu pegawai yang memiliki sifat dan sikap membangun dan mempunyai daya tanggap, inisiatif serta daya adaptasi yang tinggi.

Good governance sebagai tujuan yang memiliki tatanan pemerintahan yang baik dalam segala aspek serta menjadikan *good governance* sebagai bagian dari membangun pemerintahan secara baik, untuk mencapai itu maka terdapat peran strategis yang mendukung terwujudnya *good governance*, yaitu pemerintah sebagai pemberi pelayanan, lingkungan sosial, dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah pelayanan publik saat ini mengalami beberapa kekurangan, antara lain kurang responsif, kurang informatif, kurang dapat diakses, kurang terkoordinasi, kurang birokratis, dan kurang mau mendengarkan keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat. Dari sudut kelembagaan, sistem pelayanan publik dilemahkan oleh kenyataan bahwa pelayanan publik diselenggarakan dengan cara yang tidak secara tegas dimaksudkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Akibatnya, terdapat struktur administrasi yang kompleks dan terputus-putus dalam layanan yang diberikan. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan sehingga masyarakat mencari alternatif

untuk mendapatkan pelayanan melalui tindakan tertentu.

Salah satu ciri tata pemerintahan yang baik adalah kemampuannya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Untuk itu, diharapkan Aparatur Negara melaksanakan tugas dan tanggungjawab secara efektif dan efisien. Dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik membutuhkan waktu dan upaya yang terus menerus.

Kecamatan Sako merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. Kecamatan Sako memiliki luas wilayah sebesar 4.194.5m². Dalam hal pelayanan di Kecamatan sudah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah usaha memperpendek jarak antara masyarakat dan pemerintah dengan modal dasar pendelegasian atau pelimpahan wewenang tugas dari Bupati/Walikota kepada Kecamatan. Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang adalah salah satu Kecamatan yang sudah menerapkan Pelayanan Publik melalui sistem PATEN dengan harapan mampu meningkatkan optimalisasi peran kecamatan dalam membangun akses dan mutu pelayanan sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah, terjangkau, profesional mendorong terwujudnya Kecamatan sebagai pusat pelayanan.

Aparatur pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang sudah selayaknya mempersiapkan diri dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* karena kualitas dan tingkat kemajuan suatu daerah sangat besar pengaruhnya dengan kualitas pelayanan. Apalagi dalam menghadapi perkembangan zaman dan teknologi. Hal ini juga akan mendukung terhindarnya dari praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) dan akan terbentuk suatu pemerintahan yang adil, cepat tanggap, berdasarkan hukum, transparan, efektif, efisien. Demi tercapainya kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah hal ini sangat perlu diperhatikan demi tercapainya kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada tanggal 10 Desember 2022, di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang, ditemukan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sangat kurang dirasakan. Hal ini dapat dilihat adanya keluhan yang disampaikan masyarakat bahwa dalam hal memberikan

pelayanan. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat masih kurang di implementasikan oleh aparatur yang ada di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang. Indikasi permasalahan terkait pengurusan surat izin yaitu kurang keterbukaan pelayanan administratif kepada masyarakat, tidak ada papan informasi terhadap pelayanan sehingga menyulitkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan mengenai persyaratan administrasi dalam pengurusan surat izin di Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis di Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang diperoleh data bahwa masih ada masalah yang perlu dibenahi terkait kualitas pelayanan pemerintah setempat, dimana dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat mengenai urusan, seperti surat menyurat dan lain sebagainya dapat dikatakan belum optimal.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka penulis mengambil judul penelitian **“Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang.”**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka rumusan permasalahan ini adalah: Seberapa besar Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan Penelitian ini adalah untuk menguji Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang.

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2022:99) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap Penelitian, belum jawaban yang empirik.

Hipotesis dalam penelitian ini diduga adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang dengan statistik sebagai berikut :

Jika $H_0 : \rho = 0$, Maka tidak terdapat pengaruh *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan

Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang.

Jika $H_a : \rho \neq 0$, Maka terdapat pengaruh *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang.

Kriteria Penguji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2022:242) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis akan ditolak jika salah atau palsu, dan akan diterima jika benar. Penolakan dan penerimaan hipotesis sangat bergantung pada penyelidikan terhadap fakta yang sudah dikumpulkan

B. LANDASAN TEORI

Pengertian *Good Governance*

Menurut Sedarmayanti (2012:2) *Good Governance* merupakan proses peninggalan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan publik goods and service untuk mewujudkan pemerintahan yang baik atau *Good Governance*.

Menurut Hendra Karianga (2017:40) *Good Governance* diartikan sebagai suatu proses tata Kelola pemerintahan yang baik dengan melibatkan stakeholder terhadap berbagai macam kegiatan perekonomian, social politik, dan pemanfaatan berbagi macam bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi dan transparansi. Berdasarkan dari beberapa pengertian *Good Governance* menurut para ahli, maka dapat disimpulkan mengenai *Good Governance* lebih berfokus pada pertumbuhan sektor publik yang bersinergis untuk mengelola sumber daya yang dimiliki suatu negara dengan tata kelola pemerintahan yang baik secara efektif dan efisien untuk kepentingan masyarakat secara bertanggung jawab sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menghindari kepentingan diri sendiri seperti korupsi, kolusi, serta nepotisme (KKN).

Prinsip-prinsip *Good Governance*

Menurut United Nations Development Programme (UNDP) yang dikutip dalam Sedarmayanti (2012:13), mengemukakan bahwa prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam Tata Kelola Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah sebagai berikut :

1. Partisipasi menuntut setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara.

2. Penegakan hukum. Salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang dilaksanakan dengan adil dan tanpa pandang bulu.
3. Transparansi, adanya keterbukaan yang mencakup aspek aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana publik sampai pada tahap evaluasi.
4. Berkeadilan, yaitu memberikan kesempatan yang sama terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
5. Efektivitas dan efisiensi, yaitu segala proses dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya terhadap sumber yang ada.
6. Akuntabilitas, yaitu para pengambil keputusan harus bertanggung jawab kepada publik sesuai dengan jenis keputusan baik internal maupun eksternal.

Secara umum pemerintah berperan untuk menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sedangkan sektor privat memiliki peran untuk menggerakkan dunia usaha sehingga dapat memberikan lapangan pekerjaan dan pendapatan. Sementara masyarakat sipil berperan untuk memfasilitasi interaksi-interaksi sosial, politik dan kelompok-kelompok masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas politik, ekonomi, sosial, dan budaya.

Konsep *Good Governance* akan dapat diimplementasikan sesuai dengan prinsip-prinsip di atas bila pemerintah telah mempunyai mekanisme untuk melakukan itu semua.

Dalam hal ini, menurut Sinambela (2016:51) mengingatkan bahwa ada 8 (delapan) kriteria yang harus dipenuhi untuk dapat menghasilkan mekanisme yang menghasilkan *Good Governance*. Kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya dukungan yang kuat dari masyarakat terhadap institusi publik baik yang berwujud sebagai lembaga birokrasi maupun institusi lainnya yang dibentuk masyarakat secara swadaya.
- 2) Adanya kebebasan dalam berpendapat untuk menyampaikan aspirasi atau kepentingan bagi setiap institusi ataupun kelompok masyarakat yang ada sehingga seluruh *stake holders* tersebut dapat berpartisipasi aktif dalam semua proses pembangunan.
- 3) Adanya keadilan serta kerangka legal berupa kepastian hukum untuk menjamin upaya

penegakan keadilan tersebut.

- 4) Adanya akuntabilitas dan transparansi dalam mekanisme birokrasi.
- 5) Tersedianya informasi pembangunan yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan bebas.
- 6) Terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam penyediaan pelayanan publik.
- 7) Terbentuknya kerja sama yang baik antara Pemerintah.
- 8) Tersedianya kesempatan luas untuk mengoreksi, memperbaiki, setiap ataupun dalam konteks kepentingan global.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Fandy Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:55) mengemukakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuh kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Pelayanan adalah suatu proses atau serangkaian proses yang tidak terlihat secara kasat mata, yang dihasilkan dari suatu interaksi dengan pelanggan dan karyawan serta pihak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Rahmayanti, 2010:2).

Selanjutnya menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018:55) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai dengan diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan titik sebaliknya jika jasa ada yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan dan produk dan jasa yang bertujuan untuk memenuhi harapan dan

kepuasan masyarakat sebagai pelanggan akan menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan public sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan. Ada sepuluh asas pelayanan public antara lain:

1. Kepentingan Umum, mengutamakan kepentingan umum
2. Kesamaan hak, tidak membedakan hak seseorang
3. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, persamaan perlakuan dalam memberikan pelayanan
4. Keterbukaan, keterbukaan dalam memberikan informasi
5. Ketepatan waktu, waktu penyelesaian pengurusan sesuai dengan waktu yang ditentukan
6. Kecepatan dan kemudahan, memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat, memberikan kemudahan dalam pelayanan

Ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, De Vreye dalam (Hardiansyah, 2011: 50) yaitu:

1. *Self-esteem* (harga diri), pengembangan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan.
2. *Exceed expectation* (memenuhi harapan), penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
3. *Recovery* (pembenahan), menganggap keluhan merupakan peluang bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi

tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan dan mendengar keluhan pelanggan.

4. *Vision* (pandangan ke depan), perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5. *Improve* (perbaikan), perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material, penciptaan standar yang respinsif.
6. *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat, dan uji coba standar pelayanan.

Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah (2018:63-64) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

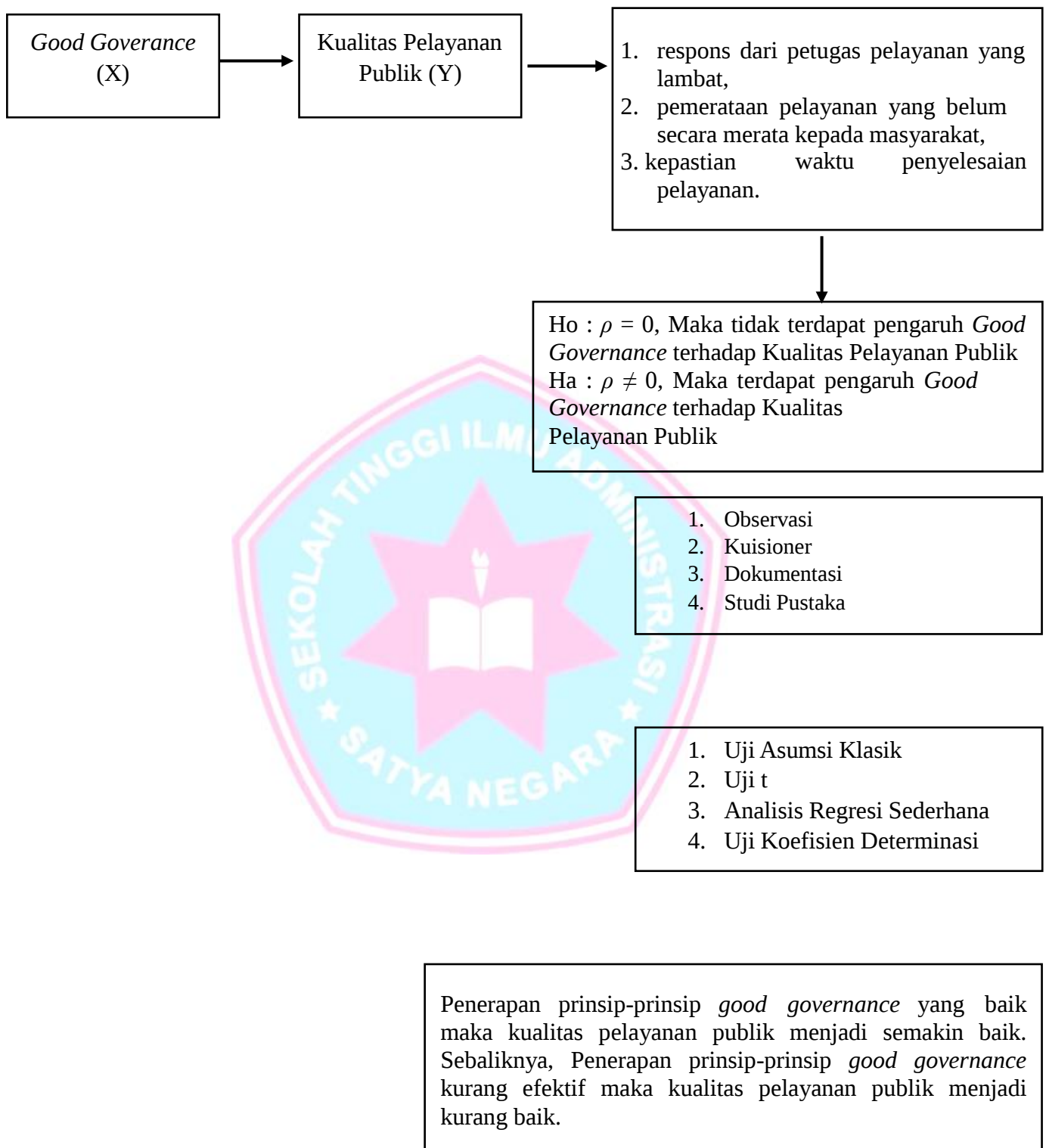
1. Dimensi *Tangible* (berwujud), Penampilan petugas dalam melayani pengguna pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
2. Dimensi *Reliability* (kehandalan), Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan menggunakan alat bantu.
3. Dimensi *Responsiviness* (respon/ketanggapan), merespon setiap pelanggan, pelayanan dengan cepat dan tepat dalam merespon keluhan pelanggan.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), jaminan tepat waktu dan biaya pelayanan.
5. Dimensi *Empathy* (Empati), Mendahulukan kepentingan pengguna layanan, bersikap ramah dan sopan santun.

Kerangka berpikir

Menurut Sugiyono (2016:63) mengemukakan bahwa kerangka konseptual pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independent dan variabel dependen.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen yaitu *Good Governance* (X) dan variabel dependen yaitu Kualitas Pelayanan Publik. Penelitian ini digunakan untuk meneliti pengaruh masing-masing variabel, dengan kerangka berpikir sebagai berikut.

Gambar 1 Kerangka Berpikir



C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2022:1) Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan menggunakan instrumen penelitian kuisioner.

Berdasarkan sifatnya penelitian ini bersifat asosiatif yang digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang.

Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2022:55) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudianditarik kesimpulannya.

Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan, yang mempunyai “variasi” tertentu yang diterapkan oleh penulis untuk mempelajari dan ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan judul Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang, maka pengelompokan variabel tersebut menjadi dua variabel.

1. Variabel independen (bebas)
Variabel independent yang dilambangkan dengan (X) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Good Governance*.
2. Variabel dependen (terikat)
Variabel dependen yang dilambangkan dengan (Y) merupakan variabel yang dilibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik.

Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2016) mengemukakan bahwa definisi operasional adalah suatu atribut atau sifat atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi operasional variabel berguna untuk memahami secara lebih dalam mengenai variabel di dalam sebuah penelitian.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2022:130) mengemukakan bahwa populasi penelitian merupakan wilayah generalisasi dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang selama 3 bulan terakhir dari bulan Desember 2022 – Februari 2023 sebanyak 342orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2022:131) mengemukakan bahwa, bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajarinya semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan, dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat mempergunakan sampel yang diambil dari populasi.

Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan selama 3 bulan terakhir dengan menghitung ukuran sampel dengan rumus Slovin.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2022:213) bahwa pengumpulan dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dengan menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data berikut:

1. Observasi

Sugiyono (2022:223) mengemukakan bahwa observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain. Observasi menuntut adanya pengamatan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian guna mengetahui permasalahan sebenarnya.

Penulis melakukan observasi langsung pada Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang mengenai fenomena permasalahan yang berhubungan dengan variabel penelitian.

2. Kuesioner (angket)

Menurut Sugiyono (2022:219) mengemukakan bahwa Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau Pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Pengisian Kuisisioner diukur dengan menggunakan skala *likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang. Pemberian skor pada kuisisioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel Pemberian Skor Pada Kuisisioner

H	Kategori Jawaban Kuisisioner	Skor
SB	Sangat Baik	5
B	Baik	4
KB	Kurang Baik	3
TB	Tidak Baik	2
STB	Sangat Tidak Baik	1

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan, penyusunan, dan penyebar luasan dokumen dari segala macam kegiatan lapangan yang digunakan untuk mendapatkandata yang valid.

4. Studi Kepustakaan

Metode ini dilakukan dengan membaca buku-buku serta sumber-sumber lain (*referensi*) yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Teknik Uji Coba Instrument

Dalam Penelitian ini sebelum melakukan pengolahan dan analisa data, terlebih dahulu data di uji instrumen. Hal ini bertujuan agar data yang telah diperoleh dinyatakan berkualitas. Pengujian tersebut meliputi:

a. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016:52) mengemukakan bahwa Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang ada diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Korelasi Person Product Moment* dengan menggunakan program *Statistical Packages For the Social Science* (SPSS) 22.0 Version.

Uji *signifikansi* dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel untuk *degree of freedom* (*df*) = *n*-2, maka hal ini *n* adalah jumlah sampel.

Jika *r* hitung > dari *r* tabel dan dinilai positif

maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Realibilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki realibias tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya.

Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam menentukan tingkat realibilitas internal suatu alat ukur. Nilai realibilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 (Priyatno Dwi, 2018:158)

Pada penelitian ini akan dilakukan uji realibilitas dengan koefisien *cronbach alpha*, karena metode ini mudah dan sudah tersedia dalam Program *Statistical Packages For the Social Science* (SPSS) 22.0 Version.

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60.

Teknik Analisis Data

Teknik analisa data dalam Penelitian ini menggunakan teknik analisa kuantitatif yang digunakan untuk menguji pengaruh antar variabel bebas (X) dan Variabel terikat (Y) yaitu dengan menggunakan instrumen:

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2016:154) tujuan uji normalitas untuk melihat apakah dalam model regresi variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) mempunyai kontribusi atau tidak. Untuk menguji normalitas residual digunakan uji statistik nonparametik *Kolmogorov Smirnov*. Penelitian berdistribusi normal apabila memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05 (*sig*>0,05)

2. Uji Hipotesis (t)

Menurut Sugiyono (2016:138) pengujian ini dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis dari penelitian ini, yaitu diduga ada pengaruh signifikan. Dengan menggunakan uji *t* pada tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai *t* hitung dan *t* tabel. Nilai *t* hitung dapat dilihat dari hasil pengolahan data *Coefficients* pada program *Statistical Packages For the Social Science* (SPSS) 22.0 Version.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Adalah hubungan secara linear antar satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini akan menentukan

arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, baik positif maupun negatif, dan memprediksi nilai variabel dependen jika nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan. Datanya biasanya dalam skala interval atau rasio.

4. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel endogen secara simultan mampu menjelaskan variabel eksogen. Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan.

Kriteria untuk uji koefisien determinasi adalah:

- Jika KD mendekati nilai 0, berarti pengaruh independent atau variabel *Good Governance* (X), terhadap dependent atau variabel Kualitas pelayanan publik (Y) adalah lemah.
- Jika KD mendekati nilai 1, berarti pengaruh independent atau variabel *Good Governance* (X), terhadap dependent atau variabel Kualitas pelayanan publik (Y) adalah kuat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan (kuesioner) yaitu masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang. Data yang telah terkumpul akan diolah melalui program *Statistical Packages For the Social Science* (SPSS) 22.0

Version dan menggunakan pengukuran pengukur *Skala Likert*.

Hasil pengelolaan data tersebut akan memberikan informasi yang kemudian akan dilakukan analisis data dan pembahasan pada bab ini. Setelah dilakukan analisis data dan pembahasan diharapkan hasil tersebut dapat menjawab permasalahan yang ada pada bab sebelumnya.

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang di peroleh peneliti dari lapangan dan menjawab rumusan yang ada yaitu, seberapa besar pengaruh *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang.

Untuk mengetahui tanggapan dari masyarakat yang mendapat pelayanan publik terhadap pengaruh *Good Governance* yang ada maka penelitian ini menyebar kuisioner kepada 75 responden.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden ini diambil dari masyarakat yang menerima pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang berjumlah 75 orang.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang dengan cara menggunakan kuesioner pada responden yang berjumlah 75 orang, maka diperoleh sejumlah data. Untuk memperoleh gambaran yang jelas dari data yang diperoleh dari kuesioner tersebut, dibawah ini disajikan data dalam tabel distribusi sebagai berikut :

Tabel Frekuensi tabulasi distribusi data responden

Statistics		Jenis Kelamin	Usia
N	Valid	75	75
	Missing	0	0

Sumber: Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang

2. Tabulasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	35	46.7	46.7	46.7
	Perempuan	40	53.3	53.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Sumber: Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang

Berdasarkan tabel diketahui bahwa kondisi responden pada Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang, yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 35 responden atau 46,7% sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 40 responden atau 53,3%. Hal tersebut

menunjukkan bahwa dari klasifikasi responden penelitian mayoritas responden berjenis kelamin Perempuan. Kemudian berikut klasifikasi atau pengelompokan responden berdasarkan usia.

3. Tabulasi Responden Berdasarkan Usia

Tabel Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	<25 Tahun	8	10.7	10.7	10.7
	25-30 Tahun	15	20.0	20.0	30.7
	30-35 Tahun	12	16.0	16.0	46.7
	35-40 Tahun	17	22.7	22.7	69.3
	>40 Tahun	23	30.7	30.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Sumber: Diolah dan dikembangkan oleh peneliti (2023)

Berdasarkan tabel diketahui bahwa responden pada Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang, yang paling tinggi yaitu berusia lebih dari 40 tahun berjumlah 23 orang (30,7%).

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai valid atau tidaknya suatu kuesioner. Apabila pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner mampu memberikan informasi apa pun yang akan diukur dalam kuesioner, maka kuesioner tersebut dianggap mempunyai validitas. Untuk mengukur validitas yaitu menggunakan *korelasi pearson product*

moment dengan *Statistical Packages For the Social Science (SPSS) 22.0 Version*.

Secara statistik, angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan nilai r tabel. Untuk mengetahui butir yang valid dan tidak valid dengan kriteria pengambilan keputusan uji validitas jika diperoleh nilai r hitung $> r$ tabel pada signifikansi 5% maka butir dianggap valid. Sedangkan bila r hitung $< r$ tabel maka butir tersebut dianggap tidak valid. Berikut hasil uji validitas untuk masing-masing variabel :

Tabel Uji Validitas Variabel X Good Governance

No.	Korelasi	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan (nilai r hitung $>$ nilai r tabel)
1	Pertanyaan 1	0,833	0,227	Valid
2	Pertanyaan 2	0,590	0,227	Valid
3	Pertanyaan 3	0,663	0,227	Valid
4	Pertanyaan 4	0,818	0,227	Valid
5	Pertanyaan 5	0,734	0,227	Valid
6	Pertanyaan 6	0,794	0,227	Valid
7	Pertanyaan 7	0,534	0,227	Valid
8	Pertanyaan 8	0,817	0,227	Valid

Sumber : Output SPSS v 22 (Diolah Peneliti, 2023)

Tabel Uji Validitas Variabel Y Kualitas Pelayanan Publik

No.	Korelasi	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan (nilai r hitung $>$ nilai r tabel)
1	Pernyataan 1 dengan total	0,776	0,227	Valid
2	Pernyataan 2 dengan total	0,757	0,227	Valid
3	Pernyataan 3 dengan total	0,724	0,227	Valid
4	Pernyataan 4 dengan total	0,696	0,227	Valid
5	Pernyataan 5 dengan total	0,707	0,227	Valid
6	Pernyataan 6 dengan total	0,715	0,227	Valid
7	Pernyataan 7 dengan total	0,723	0,227	Valid

Sumber : Output SPSS v 22 (Diolah Peneliti, 2023)

Dari tabel uji validitas dari kedua variabel penelitian dapat diketahui, dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan terhadap 75 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan r

hitung (*corrected item – total correlation*) r tabel sebesar 0,227 untuk $df = (n-2) = 75-2 = 73$, dengan nilai signifikansi 0,05 dan dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan untuk uji validitas.

Berdasarkan hasil uji validitas dari masing-masing angket pada kedua variabel penelitian yaitu pengaruh *Good Governance* (X), dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) disimpulkan bahwa seluruh butir angket pertanyaan bersifat valid karena $r_{hitung} > 0,227$ (r_{tabel}).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsisten atau tidaknya angket dalam kuesioner penelitian ini. Sebelum dilakukannya pengujian reliabilitas harus ada dasar pengambilan keputusan yaitu α sebesar 0,60.

Variabel dianggap reliabel jika nilai variabel tersebut lebih besar dari 0,60 jika lebih kecil maka

variabel yang diteliti tidak bisa dikatakan reliabel karena $< 0,60$. Hasil dari pengujian reliabilitas pada angket penelitian ini sebagai berikut :

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	8

Tabel Uji Reliabilitas terhadap Variabel *Good Governance*

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	21.43	15.032	.754	.842
X2	21.31	17.918	.478	.871
X3	20.96	17.606	.569	.863
X4	21.69	15.134	.732	.845
X5	21.39	17.159	.655	.856
X6	21.75	15.516	.703	.848
X7	20.95	18.186	.407	.878
X8	21.52	15.794	.743	.844

Sumber : Output SPSS v 22 (Diolah Peneliti, 2023)

Berdasarkan tabel uji reliabilitas diketahui nilai *Cronbach Alpha* diatas nilai r_{tabel} yaitu 0,60 dengan demikian indikator yang digunakan terhadap variabel *Good Governance* (X) terbukti reliabel atau dapat dipercaya

Hasil uji validitas instrument terhadap variabel kualitas pelayanan publik dapat dilihat pada tabel 12 sebagai berikut:

Case Processing Summary

	N	%
--	---	---

Cases	Valid	75	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	7

Tabel Uji Reliabilitas terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	18.80	9.730	.685	.820
Y2	18.75	9.570	.650	.824
Y3	19.23	9.448	.589	.835
Y4	18.91	9.951	.572	.836
Y5	18.92	10.075	.597	.832
Y6	18.88	9.729	.590	.833
Y7	18.52	9.875	.611	.830

Sumber : Output SPSS v 22 (Diolah Peneliti, 2023)

Berdasarkan tabel uji reliabilitas nilai *Cronbach alpha* semua variabel Kualitas Pelayanan Publik

(Y) memiliki nilai lebih besar dari nilai konstantanya yaitu 0,6 sehingga instrument penelitian dinyatakan reliabel.

Hasil Distribusi Variabel Kuesioner

Selanjutnya akan dilakukan proses perhitungan jawaban kuesioner yang berkenaan dengan seluruh pertanyaan yang telah lulus uji validitas dengan menggunakan skala *likert*.

Berdasarkan hasil penelitian dari 75 responden

yang diteliti, diperoleh hasil penelitian terhadap pengaruh *Good Governance* dan Kualitas Pelayanan Publik yang diambil responden dari indicator *Good Governance* yang digunakan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

1. *Good Governance*

Adapun hasil distribusi frekuensi jawaban kuesioner terhadap variabel *Good Governance* dapat dilihat pada pertanyaan di bawah ini:

Tabel memberikan aspirasi, saran dan kritik

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	Cukup Baik	25	33.3	33.3	33.3
	Baik	25	33.3	33.3	66.7
	Sangat Baik	25	33.3	33.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas yang menunjukkan cukup baik 33,3%, baik 33,3%, sangat baik 33,3%. Artinya Kantor Camat Kecamatan Sako

Kota Palembang memfasilitasi masyarakat dalam memberikan aspirasi, saran, dan kritik terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Tabel Selalu melibatkan masyarakat dalam membuat keputusan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	19	25.3	25.3	25.3
	Baik	37	49.3	49.3	74.7
	Sangat Baik	19	25.3	25.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas yang menunjukkan cukup baik 25,3%, baik 49,3%, sangat baik 25,3%. Artinya pegawai selalu melibatkan masyarakat

dalam membuat keputusan di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang.

Tabel Melakukan Tindakan tegas terhadap pegawai/pimpinan yang menyalahgunakan wewenang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Cukup Baik	15	20.0	20.0	20.0
	Baik	30	40.0	40.0	60.0
	Sangat Baik	30	40.0	40.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas yang menunjukkan cukup baik 20%, baik 40%, sangat baik 40%. Artinya pegawai/pimpinan selalu melakukan

Tindakan tegas bagi pegawai/pemimpin yang menyalahgunakan wewenang.

Tabel menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Cukup Baik	35	46.7	46.7	46.7
	Baik	29	38.7	38.7	85.3
	Sangat Baik	11	14.7	14.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas yang menunjukkan cukup baik 46,7%, baik 38,7%, sangat baik 14,7%. Artinya Kantor Camat Kecamatan Sako Kota

Palembang menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.

Tabel Bersikap Professional dan Transparan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Cukup Baik	17	22.7	22.7	22.7
	Baik	46	61.3	61.3	84.0
	Sangat Baik	12	16.0	16.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas yang menunjukkan cukup baik 22,7%, baik 61,3%, sangat baik 16%. Artinya pegawai bersikap profesional dan transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel Adil/tidak diskriminasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	37	49.3	49.3	49.3
	Baik	29	38.7	38.7	88.0
	Sangat Baik	9	12.0	12.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas yang menunjukkan cukup baik 49,3%, baik 38,7%, sangat baik 12%. Artinya Pegawai memberikan pelayanan dengan adil/tidakdiskriminasi.

Tabel Efektif dan Efisien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	8	10.7	10.7	10.7
	Baik	28	37.3	37.3	48.0
	Sangat Baik	39	52.0	52.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas yang menunjukkan cukup baik 10,7%, baik 37,3%, sangat baik 52%. Artinya Segala proses dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tabel 20 jujur dan dapat dipertanggungjawabkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	27	36.0	36.0	36.0
	Baik	34	45.3	45.3	81.3
	Sangat Baik	14	18.7	18.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas yang menunjukkan cukup baik 36%, baik 45,3%, sangat baik 18,7%. Artinya Petugas memberikan pelayanan secara jujur dan dapat dipertanggungjawabkan

2. Kualitas Pelayanan Publik

Adapun hasil distribusi frekuensi jawaban kuesioner terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik dapat dilihat pada pertanyaan di bawah ini:

Tabel memiliki standar pelayanan yang jelas dalam memberikan pelayanan publik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	10	13.3	13.3	13.3
	Baik	40	53.3	53.3	66.7
	Sangat Baik	25	33.3	33.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas yang menunjukkan cukup baik 13,3%, baik 53,3%, sangat baik 33,3%. Artinya Kantor Camat Kecamatan Sako Kota

Palembang memiliki standar pelayanan yang jelas dalam memberikan pelayanan publik.

Tabel memberikan pelayanan tidak membedakan hak seseorang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	12	16.0	16.0	16.0
	Baik	32	42.7	42.7	58.7
	Sangat Baik	31	41.3	41.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas yang menunjukkan cukup baik 16%, baik 42,7%, sangat baik 41,3%. Artinya Pegawai Baik dalam memberikan pelayanan tidak membedakan hak seseorang.

Tabel pelayanan yang adil kepada masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	26	34.7	34.7	34.7
	Baik	36	48.0	48.0	82.7
	Sangat Baik	13	17.3	17.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas yang menunjukkan cukup baik 34,7%, baik 48%, sangat baik 17,3%. Artinya Pegawai memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat.

Tabel Kemudahan memperoleh informasi dalam pembuatan dokumen perizinan yang dibutuhkan masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	13	17.3	17.3	17.3
	Baik	41	54.7	54.7	72.0
	Sangat Baik	21	28.0	28.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas yang menunjukkan cukup baik 17,3%, baik 54,7%, sangat baik 28%. Artinya pegawai memberikan kemudahan memperoleh informasi dalam pembuatan dokumen perizinan yang dibutuhkan masyarakat.

Tabel Kecepatan waktu dalam pengurusan dokumen perizinan sesuai waktu yang ditentukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	13	17.3	17.3	17.3
	Baik	43	57.3	57.3	74.7
	Sangat Baik	19	25.3	25.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas yang menunjukkan cukup baik 17,3%, baik 57,3%, sangat baik 25,3%. Artinya Kecepatan waktu dalam pengurusan dokumen perizinan sesuai waktu yang ditentukan.

Tabel Memberikan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	16	21.3	21.3	21.3
	Baik	34	45.3	45.3	66.7
	Sangat Baik	25	33.3	33.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas yang menunjukkan cukup baik 21,3%, baik 45,3%, sangat baik 33,3%. Artinya Memberikan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat.

Tabel memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan dokumen perizinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	8	10.7	10.7	10.7
	Baik	23	30.7	30.7	41.3
	Sangat Baik	44	58.7	58.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas yang menunjukkan cukup baik 10,7%, baik 30,7%, sangat baik 58,7%. Artinya memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan dokumen perizinan.

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linear variabel residual memiliki distribusi normal. Berikut adalah hasil pengujian normalitas.

Teknik Analisis Data

1. Uji Normalitas Data

Tabel Uji Normalitas (Kologorov-Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal	Mean	0,0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	223069008
Most Extreme	Absolute	0,083
Differences	Positive	0,083
	Negative	-0,079
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Output SPSS v 22 (Diolah Peneliti,2023)

Dari tabel diatas berdasarkan uji normalitas data menggunakan *Kolmogorov Smirnov* dari data yang terdapat pada penelitian ini menunjukkan nilai signifikansi sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang dimana apabila nilai tersebut dianalisa maka lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$) sehingga disimpulkan bahwa data yang terdapat pada kedua variabel penelitian dinyatakan berdistribusi normal.

2. Uji Hipotesis (t)

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui ada

Tabel Uji Hipotesis (uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17,005	1,408		4,973	0,000
Good Governance	0,614	0,057	0,785	5,831	0,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber : Output SPSS v 22 (Diolah Peneliti,2023)

Berdasarkan tabel uji signifikansi regresi parsial (uji t), sebelum dijabarkan lebih lanjut. Diketahui nilai t tabel yaitu 4,973 yang diperoleh dari distribusi nilai t tabel (terlampir). Kemudian diketahui dari hasil uji signifikansi regresi parsial (uji t) nilai sig. variabel X (*Good Governance*) adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $5,831 > t$ tabel 4,973. Sehingga berdasarkan kedua asumsi tersebut maka dipastikan terdapat pengaruh positif dan signifikansi pada variabel bebas *Good Governance*

tidaknya pengaruh parsial variabel independent 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 dependen.

(X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).

3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana untuk mengetahui gambaran mengenai pengaruh *Good Governance* (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Selanjutnya hasil analisis regresi sederhana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel Analisis Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17,005	1,408		4,973	0,000
Good Governance	0,614	0,057	0,785	5,831	0,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber : Output SPSS v 22 (Diolah Peneliti,2023)

Berdasarkan table 30 analisis regresi sederhana

pada variabel yang terdapat pada penelitiann ini

maka diperoleh persamaan regresi $Y = a + bX$.

$$Y = 17,005 + 0,614X$$

Kemudian persamaan regresi tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta ialah 17,005 mengandung arti bahwa nilai konsistensi dari variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik) adalah 17,005.
- Koefisiensi regresi variabel X adalah 0,614, diartikan setiap penambahan 1% nilai variabel X (*Good Governance*), maka nilai dari variabel Y bertambah 0,614 dan nilai dari koefisiensi tersebut bernilai positif.

4. Koefisien Determinasi (R)

Tabel Analisis Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 ^a	.616	.611	2.246

a. Predictors: (Constant), Good Governance

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber : *Output SPSS v 22* (Diolah Peneliti, 2023)

Berdasarkan tabel hasil uji R² sebesar 0,616. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance mampu memberikan kontribusi pada variabel kualitas pelayanan publik sebesar 61,6% Sedangkan sisanya sebesar 38,4% kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini diantaranya seperti kinerja pegawai, kompetensi pegawai, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan.

Pembahasan

Besarnya pengaruh good governance terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Camat Kecamatan Sako kota Palembang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Good Governance di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang, di mana dalam penelitian ini ingin mengetahui seberapa besar pengaruh tersebut dapat membawa pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Sako Kota Palembang. Kemudian dilakukan pengujian instrumen penelitian yaitu uji validitas dan reliabilitas yang dilanjutkan dengan uji normalitas. Setelah melakukan serangkaian pengujian tersebut, maka layak dilanjutkan dan dilakukan analisis regresi linier sederhana dengan melaksanakan Pengujian Hipotesis dengan uji signifikansi regresi parsial (Uji t) dan analisis koefisien determinasi. Variabel bebas atau dependen dalam penelitian ini adalah *Good Governance* yang ditinjau dari:

Koefisien determinasi (R) adalah pengujian untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan. Berdasarkan hasil Analisa yang dilakukan besarnya nilai R Square dapat dilihat sebagai berikut :

Aspek partisipasi, dalam hal ini diartikan keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Atau diartikan sebagai adanya media untuk menampung partisipasi masyarakat yang representatif jelas arahnya, dan bersifat terbuka.

Aspek penegakan hukum, dalam hal ini diartikan sebagai pedoman perilaku dalam kehidupan bermasyarakat. Penegakan hukum menjadi salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang dilaksanakan dengan adil dan tanpa pandang bulu.

Aspek transparansi, dalam hal ini diartikan sebagai keterbukaan dalam memberikan informasi dan informasi yang diberikan harus dapat dipahami dan dimengerti oleh masyarakat. Transparansi mewajibkan adanya sistem informasi yang terbuka tepat waktu serta jelas.

Aspek efektivitas dan efisiensi, dalam hal ini diartikan sebagai yaitu segala proses dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya terhadap sumber yang ada.

Serta aspek akuntabilitas, dalam hal ini diartikan sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Seperti proses pelayanan yang memenuhi standar etika dan nilai-nilai yang

berlaku, sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.

Kemudian Variabel terikat atau dependen Dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik yang ditinjau dari:

Indikator kepentingan umum, mengutamakan kepentingan umum. Kesamaan hak, tidak membedakan hak seseorang. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, persamaan perlakuan dalam memberikan pelayanan. Keterbukaan, keterbukaan dalam memberikan informasi. Ketepatan waktu, waktu penyelesaian pengurusan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Kecepatan dan kemudahan, memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat, memberikan kemudahan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas dengan dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai r hitung (*corrected item-total correlation*) r tabel sebesar 0,227 untuk $df = (n-2) = 75-2 = 73$, dengan nilai signifikansi 0,05 dan dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan untuk uji validitas. Dimana diketahui nilai r hitung lebih besar dari 0,227 yang merupakan nilai r tabel (rincian terlampir). Kemudian berdasarkan dengan hasil uji validitas dari masing-masing angket pada kedua variabel penelitian yaitu *Good Governance* (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) disimpulkan bahwa seluruh butir angket pertanyaan bersifat valid karena r hitung $>$ r tabel. Selanjutnya pada uji reliabilitas dari variabel penelitian, data variabel penelitian telah memenuhi syarat karena nilai Cronbach Alpha dari hasil pengujian yang dilaksanakan lebih besar dari 0,6 kemudian prasyarat analisis yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan uji normalitas. Selanjutnya diketahui pada uji normalitas Kolmogorov Smirnov nilai signifikan Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Dimana apabila nilai tersebut dianalisa maka lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$). Setelah melalui tahap uji validitas, reliabilitas dan uji prasyarat analisis barulah kemudian layak untuk dilakukan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui persamaan regresi antara variabel penelitian.

Diketahui persamaan regresi variabel pada penelitian ini adalah $Y = a + bX$ ($Y = 17,001 + 0,614X$). Kemudian persamaan regresi tersebut yang mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% nilai variabel x maka nilai dari variabel y bertambah 0,616 dan nilai dari koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga diasumsikan pengaruh variabel adalah positif. Pengujian Hipotesis Dalam penelitian ini uji signifikansi parsial

(Uji t) dan analisis koefisien determinasi. Uji signifikansi regresi parsial (Uji t), terlebih dahulu diketahui nilai t tabel yaitu 4,973 yang diperoleh dari distribusi nilai t tabel (tertampil).

Kemudian diketahui dari hasil uji signifikansi regresi parsial (uji t) nilai Sig. variabel X (*Good Governance*) adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $5,831 > t$ tabel yaitu 4,973. Sehingga berdasarkan kedua asumsi tersebut maka dipastikan terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel bebas pelaksanaan terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pengujian, analisis regresi linear sederhana hingga Pengujian Hipotesis dengan melakukan uji signifikansi parsial (uji t) dan analisis koefisien determinasi dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang. Kemudian berdasarkan penarikan kesimpulan tersebut maka dapat dipastikan bahwa pada hipotesis penelitian yang diajukan diambil keputusan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang membuktikan bahwa pengaruh *good governance* pada dasarnya mampu membawa dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Namun, tergantung dengan kondisi penerapannya. Apakah dapat diterapkan dan dilakukan secara baik, menyeluruh dan berkelanjutan sehingga dapat menjawab tuntutan publik terhadap kehadiran pelayanan birokrasi yang berkualitas adil dan tanpa diskriminasi. Masyarakat ingin kesederhanaan dalam pelayanan birokrasi agar tidak berbelit-belit mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, seperti memiliki kejelasan tentang persyaratan, dan pembayaran yang akan dikenakan dalam pelayanan publik, serta menyelesaikan pekerjaan dengan batas waktu yang sebelumnya telah ditentukan tanpa memberikan kesan mempersulit kepada masyarakat titik masyarakat ingin mendapatkan kemudahan dalam pelayanan birokrasi dalam arti pemerintah tidak berada di atas dan masyarakat tidak berada di bawah pemerintah.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa ada pengaruh *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang. Hal ini ditunjukkan dari koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,616. Variabel *good governance* mampu memberikan kontribusi pada variabel kualitas

pelayanan publik sebesar 61,6%. Sedangkan sisanya sebesar 38,4% kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dalam penerapan *Good Governance* terhadap kualitas pelayanan publik, terutama prinsip partisipasi, penegakan hukum, transparansi, efektif dan efisien, serta akuntabilitas, Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang telah menerapkan *good governance* yang berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik dalam pemberian pelayanan kepada Masyarakat. Secara umum pelayanan publik yang mengedepankan *Good Governance* yang ada di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang telah dilaksanakan dengan baik, sebagaimana dengan visi dan misi Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang.

Saran

Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang telah dilaksanakan dengan baik. Diharapkan Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang dapat mempertahankan pelaksanaan *Good Governance* dan kualitas Pelayanan Publik dengan baik dan semakin baik lagi, sehingga masyarakat merasa lebih puas dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

Arly Agung Pontolowokan, Ronny Gosal, J. K. (2018). Pengaruh Penerapan *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).

Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media Holipah.

(2022). Pengaruh Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang. *Jurnal Administrasi Dan Sosial*, 17(1), 50–63. <https://ejournal-satyanegara.ac.id>

Mulyadi, Deddy dkk. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta

Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Said, M.Mas'ud. 2012. *Birokrasi di Negara Birokrasi*. Universitas Muhammadiyah Malang.

Sedarmayanti. 2012. *Good Governance "Kepemerintahan yang Baik" Bagian Pertama*

Edisi Revisi. Bandung : Mandar Maju

Sugiyardi, A. (2019). *Urgensi Penerapan Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Yang Baik (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan)*. 13(1), 104–116

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta Supardi, dkk. 2022. *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi*. Palembang : STIA Satya Negara

Talis, Z. (2019). Pengaruh Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas, Kecamatan Batu, Kota Batu). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 178–185. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1751>

Uar, A. (2016). Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Badan Pertahanan Nasional (BPN) Kota Ambon. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1). <https://doi.org/10.26618/ojip.v6i1.31>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Zulkarnain. (2017). Pengaruh Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat. *Jurnal Publik UNDHAR MEDAN*, 3(2), 74–91.