

# Analisis Implementasi *Good Governance* terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang (*Analysis of the Implementation of Good Governance for Public Services at the Department of Population and Civil Registry of the City of Palembang*)

Abdul Rauf<sup>1\*</sup>, Dwi Andriyani<sup>2</sup>

Universitas Sjahyakirti, Sumatera Selatan

[apriliantis30@gmail.com](mailto:apriliantis30@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [selvia1704@univ-tridinanti.ac.id](mailto:selvia1704@univ-tridinanti.ac.id)<sup>2</sup>



## Riwayat Artikel

Diterima pada 27 Januari 2023

Revisi 1 pada 30 Januari 2023

Revisi 2 pada 6 Februari 2023

Disetujui pada 7 Februari 2023

## Abstract

**Purpose:** This study aims to determine how the influence of Good Governance on public services at the Office of Population and Civil Registration of Palembang City.

**Methodology:** This study used quantitative and qualitative methods with data collection applications using questionnaires and literature study.

**Result:** The results showed that there was a positive and significant relationship between the Good Governance variable and the Public Service variable. This can be seen from the results of statistical tests where the correlation coefficient  $r$  about 0.769, which means that there is a strong relationship between the two variables. The influence of each good governance variable stimulants are only able to affect the variable quality of public services by 27,7%, the remaining 72,3% is influenced by other factors not examined in this study, and partially, the effectiveness and efficiency variables are not significantly influence the quality of public services.

**Limitations:** In this study, the limitation is observation time which is only 30 days. The number of samples is limited, which only 50 50 persons from Population and Civil Registration Service of Palembang

**Keywords:** *Good Governance, Implementation, Office, Public Services*

**How to cite:** Rauf, A., Andriyani, D. (2023). Analisis Implementasi Good Governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas*, 2(2), 99-108.

## 1. Pendahuluan

Pada zaman sekarang, kualitas pelayanan public (public service) yang ditawarkan kepada pengguna jasa layanan atau masyarakat telah menjadi tanggungjawab dan loyalitas instansi atau dinas pemerintahan kepada masyarakat. Hal ini terjadi karena adanya reformasi tata Kelola dalam pemerintahan dari sentralistis menjadi sistem desentralisasi. Sistem desentralisasi atau perwakilan memberikan kemudahan dalam hubungan atau interaksi area kerja yang baik, jangkauan pelayanan publik yang luas, adanya peningkatan tanggungjawab serta pengawasan secara intens oleh pemerintah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pemerintahan Daerah yang mengatur secara detail pemberlakuan sistem desentralisasi di Indonesia. Dari undang-undang tersebut maka konsekuensinya sebagai daerah otonom memberikan kewajiban untuk menata dan mengatur aktivitas rumah tangga dan kepentingan untuk memenuhi keperluan suatu daerah. Otonomi daerah bertujuan untuk menyalurkan tanggung jawab dan kewenangan sehingga dapat berjalan dengan secara baik.

Masyarakat akan meminta layanan umum yang berkualitas dari pemerintahan, walaupun permintaan itu terkadang tidak tepat dengan yang diharapkan sebab selama ini layanan umum di pemerintahan seperti banyak hambatan, Batasan dan terkesan lama serta banyak prosedurnya. Masyarakat seakan

sudah Lelah dengan banyaknya prosedur yang harus dilalui dalam meminta layanan public pada suatu instansi pemerintahan. Oleh sebab itu, harus dilakukan perubahan melalui penempatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat yaitu minta dilayani dalam berurusan dengan layanan public. Pelayanan sebaiknya diutamakan bagi masyarakat umum namun selama ini menjadi pelayanan publik kepada negara, padahal sebenarnya negara ada untuk melayani kebutuhan masyarakat (Lauma, Pangemanan, & Sampe, 2019). Perihal *governance* sudah diterapkan pada konflik pemerintahan di Indonesia, hal ini dapat diamati melalui kesan ketidakpercayaan masyarakat kepada instansi pemerintah yang mencerminkan banyaknya penyelewengan tanggungjawab dalam birokrasinya. Penyelewengan itu disebabkan oleh tidak bertanggungjawabnya aparatur negara dan kurang terbukanya informasi terkait kepentingan masyarakat umum sehingga munculnya Tindakan korupsi. *Governance* adalah berbagai bentuk hubungan yang saling berkaitan antara rakyat biasa dengan pemerintah pada beberapa sector tertentu (Ishak, Hasibuan, & Arbani, 2020). Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang menjadi unsur utama dalam penerapan *good governance*. Para petinggi instansi pemerintah, aparatur negara, dinas terkait, masyarakat umum dan perusahaan swasta harus mengutamakan segala bentuk pelayanan umum (public). Terdapat 3 alasan yang menjadi latar belakang diperlukannya reformasi pelayanan public (umu) yang mendukung terciptanya *good governance*. Kesatu yaitu meningkatkan kualitas kinerja dalam instansi swasta, masyarakat maupun pemerintahan terkait kualitas pelayanan umum (public). Kedua, Pelayanan publik adalah perantara dari beberapa unsur instansi pemerintah yang sering berhubungan langsung dengan masyarakat luas. Selanjutnya yang ketiga, mendeskripsikan lebih jelas bentuk pelayanan public dan transparansi karakteristik yang mencerminkan *good governance* (Nor, Gani, Saleh, & Amin, 2021).

Perbaikan kualitas kerja adalah kunci utama dalam melaksanakan peran pemerintahan. Suatu pemerintahan dikatakan berhasil dan berkualitas dilihat dari bentuk pelayanan publicnya yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Diharapkan kualitas yang terbaik dari instansi pemerintahan dalam melayani masyarakat secara disiplin dan loyalitas yang tinggi bukan karena adanya maksud lain (Utari, 2021). Pelayanan akan menjadi tidak efektif dan kurang memuaskan apabila bentuk pelayanan tersebut tidak patuh pada standar kerja atau peraturan yang telah disahkan oleh dinas atau lembaga yang berkaitan (Li & Shang, 2020). Asas pelayanan merupakan prioritas utama dalam melayani masyarakat secara baik dan disiplin. Bila pelayanan public dilaksanakan secara tertib dan professional maka akan memberikan kepuasan bagi masyarakat (Hidayat & Isnaini, 2021). Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan dapat mencerminkan karakteristik yang terdiri atas transparansi, akuntabilitas, kontribusi, penyeteraan hak serta kewajiban, profesionalitas, fasilitas pendukung, sesuai jadwal dan tidak sulit dalam prosesnya. Dengan tercapainya karakteristik tersebut menghasilkan *good governance* pada kualitas layanan instansi di Indonesia. Hal ini berlandaskan UUD RI Tahun 2014 Nomor 30 Pasal 10 tentang penyelenggaraan pemerintahan. Secara umum pelayanan publik tersebar secara luas pada beberapa bentuk kegiatan dalam pemerintahan. Pada penelitian ini, penulis tertarik untuk menganalisis bentuk penerapan *good governance* terkait pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Palembang.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Palembang, problema antrian pelayanan telah menjadi suatu hambatan dalam kelancaran aktivitas dan sangat menjadi perhatian banyak kalangan. hambatan ini akan menyulitkan proses pelayanan umum kepada masyarakat atau pengguna jasa layanan di Disdukcapil Kota Palembang. Problema antrian pelayanan berkaitan dengan waktu dan jadwal kehadiran aparatur atau petugas terkait dalam memberikan layanan. Hal ini akan mempengaruhi efisiensi dan efektivitas waktu pelayanan public kepada masyarakat. Pemilihan objek penelitian dilatarbelakangi oleh proses pembuatan e-KTP, akte dan Kartu Keluarga yang masih panjang dan berbelit dengan berbagai alasan masih terpusat, peralatan yang minim, penjadwalan yang tidak transparan, bahkan kendala pemadaman listrik massal juga menjadi salah satu kendala dalam efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik.

Untuk mengatasi permasalahan diatas maka perlu diperlukan strategi dalam usaha memperbaiki kualitas dalam memberikan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Palembang yang berkelanjutan. Hal ini sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan bertanggung jawab kepada negara dan Pemda setempat. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk menganalisis hubungan implementasi dari konsep *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Palembang dan untuk mencari tau hal-hal yang

mempengaruhi dalam peningkatan kualitas layanan publik. Salah prinsip dasar dalam penerapan good governance adalah berkualitasnya aktivitas pelayanan public kepada masyarakat pada suatu instansi pemerintah. Sehingga, aparatur atau pegawai pemerintahan wajib mematuhi segala bentuk dan loyalitasnya kepada pekerjaan melayani masyarakat. Harapannya melalui implementasi good governance ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan publik dari pemerintah.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang saat ini ditemui pada aktivitas pelayanan public di Disdukcapil Kota Palembang, antara lain :

- a) Daya tanggap aparatur yang kurang dalam menghadapi keluhan dan keinginan pengguna layanan, respon yang diberikan kepada masyarakat sering mengalami keterlambatan atau sering tidak diperdulikan,
- b) Pemberian informasi yang tidak jelas dan lengkap sehingga masih menjadi kendala bagi masyarakat dalam mengajukan permohonan akte, KK, KTP dan lainnya aktivitas di Disdukcapil Kota Palembang.
- c) Persyaratan berkas keperluan untuk mengajukan permohonan terkadang tidak relevan dan menyulitkan penggunaan layanan untuk melengkapinya.
- d) Memerlukan waktu pelayanan yang cukup lama karena harus melewati pemberkasan secara birokrasi di Disdukcapil Kota Palembang.

## **2. Tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis**

Penelitian Dalam menjalankan suatu sistem organisasi yang baik harus diterapkan pemahaman kinerja pelayanan public yang baik juga. Pada dasarnya kata publik berasal dari bahasa Inggris “Public” yang diartikan sebagai umum, rakyat umum, orang banyak dan masyarakat. Namun seiring perkembangannyakata public diterjemahkan berbeda-beda oleh setiap kalangan yang tergantung pada bagaimana kepentingan mereka. Definisi lain dari publik merupakan beberapa orang atau manusia yang mempunyai kesamaan dalam berpikir, berperasaan, harapan, serta cita-cita yang dimiliki (Supriadi, Astuti, Darina, Frediani, & Pigai, 2021). Keberhasilan pembangunan oleh pemerintah harus dibantu dengan adanya peranan organisasi dibidang pelayanan public yang berkualitas karena mempengaruhi hubungan antara pemerintah dengan masyarakat . Sehingga perlu ditingkatkan kinerja dalam pelaksanaan kegiatan dan penerapan kebijakan oleh Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana program yang sesuai dengan profil organisasi.

Penyelenggaraan evaluasi kinerja dibidang pelayanan public bertujuan untuk: (Wong, Susilawati, Miller, & Mardiasmo, 2018)

- a) Untuk menjalin hubungan strategis secara lebih intens dan lebih baik dari atas kebawah ataupun sebaliknya
- b) Untuk mengevaluasi kinerja instansi baik secara seimbang antara kegiatan keuangan maupun non keuangan dalam pencapaian strategi.
- c) Untuk mewadahi dan memberikan bekal tentang pemahaman pelayanan public ditingkat pejabat maupun bawahan
- d) Menjadi perantara dalam pencapaian kualitas pelayanan yang baik dengan pendekatan secara objektif dan rasional

Implementasi dasar pada good governance merupakan kunci utama dalam penyelenggaraan pelayanan public guna peningkatan kualitas kinerja pegawai pemerintah atau ASN. Pemerintah masih merancang bagaimana penerapan konsep dasar good governance dalam peningkatan reformasi dalam struktural pemerintahan sebagai upaya memperbaiki kualitas pelayanan public. Hal ini disebabkan oleh tanggapan masyarakat terhadap pelayanan public dipemerintahan masih terkesan lama, kurang professional dan memerlukan biaya yang tidak sedikit. Peningkatan kinerja instansi pemerintahan adalah kunci utama dalam mewujudkan Good Governance sehingga menjadi panutan dan teladan bagi masyarakat pada setiap implementasi kegiatan. Governance adalah suatu konsep yang teratur dalam memperbaiki pemahaman pemikiran, idealisme, tradisi dan tata Kelola dalam system pemerintahan untuk mencapai kualitas kinerja yang baik. Ada 3 pilar utama dalam peningkatan kinerja pemerintahan yang harus direvitalisasi antara lain : akuntabilitas (accountability), transparansi (transparency), dan partisipasi

(participation). Pelaksanaan good governance secara praktik dilapangan berkaitan dengan pelayanan public berlandaskan hukum yang ditetapkan (Purba, 2022).

Prinsip dasar good governance dahulu dilakukan oleh berbagai kalangan seperti pemerintahan, instansi swasta, dan masyarakat umum. Tapi dalam pelaksanaannya masih belum menerapkan konsep good governance sepenuhnya. Ada beberapa pihak yang menyatakan bahwa konsep good governance merupakan tata Kelola dalam pemerintahan (Nisa, 2022). Tata Kelola pemerintahan dalam hal ini bukan saja terkait struktur maupun system manajemen instansi pemerintah yang termasuk dalam kelompok eksekutif, namun pemerintah (government) juga menjadi salah satu bagian yang cukup berperan dalam membentuk suatu governance. Selain governance, dua sector lain yang juga berperan dalam pemerintahan yaitu sektor swasta (private sector) dan masyarakat umum (civil society). Oleh karena itu, sangat ditekankan pada pemerintahan untuk mempelajari dan memahami prinsip dasar dalam penerapan good governance dalam menjalankan perannya sesuai peraturan perundang-undangan. Lembaga pemerintah harus dapat menciptakan kondisi yang kondusif pada berbagai sektor seperti lingkungan ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum dan keamanan. Dalam hal ini, sektor swasta memiliki peran utama dalam pertumbuhan ekonomi terutama pada terbukanya lapangan pekerjaan bagi masyarakat dan meningkatkan taraf hidup orang banyak. Kemudian pada sector masyarakat umum (civil society) mereka harus bisa melakukan interaksi yang baik dalam melaksanakan kegiatan perekonomian, sosial dan politik serta mengendalikannya secara mandiri (Maryam, 2016).

Menurut United Nations Development Program (UNDP) terdapat 14 prinsip good governance, antara lain:

- 1) Pemikiran kedepan (*visionary*);
- 2) Kepekaan dan transparansi (*openness and transparency*);
- 3) Dukungan masyarakat (*participation*);
- 4) Tanggung gugat (*accountability*);
- 5) Peranan hukum (*rule of law*);
- 6) Demokrasi (*democracy*);
- 7) Profesionalisme dan kompetensi (*profesionalism and competency*);
- 8) Ketanggapan (*responsiveness*);
- 9) Efisiensi dan efektivitas (*efficiency and effectiveness*);
- 10) Desentralisasi (*decentralization*);
- 11) Hubungan yang baik dengan DUDI dan masyarakat sosial (*private sector and civil society partnership*);
- 12) Kesepakatan dalam mengurangi kesenjangan (*commitment to reduce inequality*);
- 13) Kesepakatan dalam menjaga lingkungan hidup (*commitment to environmental protection*);
- 14) Kesepakatan dalam aktivitas perdagangan yang jujur (*commitment to fair market*)

Terdapat tiga kategori unsur-unsur terkait yang menerapkan tata Kelola antara lain (Sharifi, 2021):

- 1) Negara/Pemerintah
- 2) Perusahaan Swasta/Industri
- 3) Masyarakat

Pelayanan menjadi tolak ukur dalam pemuasan kebutuhan manusia maupun barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen. Pelayanan publik adalah unsur utama dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara umum merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan kepada warganya baik secara langsung maupun tidak langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, dan pelayanan administrative.

### 3. Metode penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian berbasis pendekatan kuantitatif dimana pengukuran melalui pengambilan pengumpulan data dari objek penelitian dan dianalisis menggunakan software SPSS 20 untuk menganalisis pengaruh Penerapan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang Kota. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis regresi linier berganda yang menguji hubungan atau pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), untuk menghitung hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Y). Variabel terikat digunakan analisis koefisien korelasi dengan rumus korelasi product moment. sebagai berikut (Belotto, 2018):

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

Rxy = Angka indeks korelasi “r”

N = Jumlah mata pelajaran

Xy = Jumlah hasil penelitian antara skor x dan y

x = Jumlah skor x

y = Jumlah skor y

Populasi sampel yang dianalisis dalam penelitian ini terdiri atas pejabat dan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Palembang sebanyak 50 orang. Sampel ini diperoleh dari jumlah dan karakteristik dari keseluruhan populasi (Noeraini & Sugiyono, 2016). Pemilihan jumlah sampel ini berdasarkan jumlah populasi diatas 100 maka sampel diambil pada kisaran 20%-25% dari populasi. Sehingga jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 50 orang yang terdiri atas 25 orang pegawai kantor Dinas Catatan Sipil Kota Palembang dan 25 orang masyarakat umum.

### 4. Hasil dan pembahasan

Penelitian dilakukan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang yang beralamat di Jalan Demang Lebar Daun No. 4255, Lorok Pakjo, Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151, Indonesia. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang merupakan salah satu dinas atau instansi pemerintah daerah kota Palembang yang memiliki fungsi dan tanggungjawab untuk membantu kegiatan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan beberapa tugas lain telah ditetapkan berdasarkan ruang lingkup tanggungjawab dan perannya . Fungsi dan tugas dinas adalah memberikan pelayanan berbagai keperluan identitas masyarakat yang terdiri atas : pembuatan akte kelahiran atau akte kelahiran, dokumen kependudukan, kartu keluarga, surat nikah, surat pindah, dan perekaman serta pembuatan KTP elektronik atau e-KTP.

Untuk mengetahui bagaimana implementasi prinsip *good governance* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. Penelitian dilakukan berdasarkan prinsip dasar *good governance* yang dikemukakan oleh *United Nations Development Public* (UNDP) dalam mengatur dan menjalankan pemerintahannya. Berdasarkan 14 prinsip *good governance*, dalam penelitian hanya melakukan analisis terhadap 5 prinsip dasar *good governance* meliputi peranan hukum, transparansi, tanggung gugat (akuntabilitas), ketanggapan, efisiensi dan efektivitas dan pemerataan( kesepakatan dalam mengurangi kesenjangan). Pemilihan 5 prinsip dasar ini dikarenakan poin-poin tersebut merupakan prinsip utama dalam menjalankan dan mengatur pemerintahan secara baik. Secara deskripsi masing-masing prinsip dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### a) Peranan Hukum

Peranan hukum disini harus memberikan jaminan hukum terhadap masyarakat, melalui memberikan ketenangan dan rasa aman kepada masyarakat dari segala kemungkinan hal yang meragukan dan membahayakan. Adapun hal-hal yang harus diberikan berupa keamanan secara fisik, keuangan dan loyalitas pada pribadi mereka sendiri. Peranan hukum akan dilihat dari adanya hukum yang ditegakkan dalam segala aktivitas dan kegiatan pemerintah, dan adanya undang-undang yang mengatus secara tegas dan jelas, adanya tanggung jawab utama bagi aparat atau pegawai pemerintahan, dan terakhir adanya lembaga hukum dan pengadilan yang bebas korupsi dan terpercaya (Rosyada, 2016).

b) Kepekaan dan Transparansi

Dalam hal ini, diharapkan adanya keterbukaan dalam segala segi dalam pelaksanaan aktivitas pelayanan yang meliputi kelengkapan berkas yang dibutuhkan, anggaran yang harus dikeluarkan dan jadwal yang ditentukan. Kemudian tata cara dalam kegiatan pelayanan harus sesuai dengan hak dan kewajiban pengguna layanan dan diumumkan secara terbuka kepada masyarakat agar dapat dipahami dengan mudah.

c) Tanggung gugat (Akuntabilitas)

Dengan adanya akuntabilitas, maka proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang harus berjalan sesuai dengan aturan yang ada. Adanya tanggung gugat atau akuntabilitas yang baik akan menghasilkan kegiatan pelayanan yang baik dan berkualitas (Andni, 2023). Oleh karena itu, tanggung gugat atau akuntabilitas merupakan salah satu yang harus dilaksanakan dalam mewujudkan pemerintahan yang baik atau berdasarkan prinsip *good governance*. Sehingga tanggung gugat menjadi salah satu bentuk hal yang harus diperhitungkan oleh pemerintah, dimana pegawai pemerintahan diwajibkan bertanggungjawab dalam melaksanakan peran dan kewajibannya dalam pemerintahan. Kegiatan ini juga akan mempengaruhi lancarnya kegiatan pemerintahan dan efektivitas untuk mencapai tujuan sesuai target yang telah diatur kebijakan dan program yang berlaku.

d) Efisiensi dan efektivitas

Prinsip dasar lainnya pada konsep *good governance* yaitu efisiensi dan efektivitas agar menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan lebih baik lagi. Pengertian efektivitas dan efisiensi merupakan setiap aktivitas dan kegiatan dalam pemerintahan yang dilaksanakan untuk menciptakan kelayakan materi yang dibutuhkan tepat sasaran. Berdasarkan survey di lapangan beberapa aspek dari prinsip *good governance* secara efektifitas dan efisiensi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang sudah diterapkan dengan baik. Hanya saja terdapat beberapa kendala tak terduga seperti jika tiba-tiba salah satu petugas pelayanan absensi sehingga menjadi kendala dalam memberikan pelayanan agar tepat waktu (Rohman, Hanafi, & Hardianto, 2019).

e) Kesepakatan dalam mengurangi kesenjangan (Pemerataan)

Dalam hal ini, aktivitas pemerintah dalam mengatur dan menjalankan perannya harus memiliki kesepakatan dan komitmen untuk mengurangi kesenjangan pada semua kalangan. Jadi semua kalangan dari level atas hingga level bawah harus diberikan pelayanan yang sama dalam mengajukan keluhan atau meminta layanan dari aparatur pemerintahan secara adil dan merata. Hal ini juga termasuk dalam usaha menciptakan pemerataan dibidang hukum (*equity of the law*) serta mengurangi sikap atau perlakuan mendiskriminasi golongan tertentu yang dapat menimbulkan kesenjangan antara kaum wanita dan lelaki di masyarakat (Dewi & Suparno, 2022).

Ada beberapa teknik dalam mengumpulkan data antara lain : menggunakan Kuesioner dan mengambil dokumentasi. Untuk pengujian dilakukan pengukuran menggunakan skala pengukuran likert yang disebut variabel penelitian. Selanjutnya dilakukan uji validitas atau uji keabsahan data menggunakan persamaan korelasi *product moment person*. Kemudian dilakukan juga uji reabilitas terhadap data yang dikumpulkan menggunakan aplikasi komputer SPSS 20. Pada pengujian reliabilitas dilakukan Analisa pada nilai alpha ( $\alpha$ ) yang dibandingkan dengan nilai perhitungan r tabel. Instrumen data dinyatakan reliabel apabila nilai  $\alpha < r$  tabel. Berdasarkan hasil penelitian yang melakukan penyebaran kuesioner kepada 50 orang atau responden dari masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang dilakukan rekapan data kuesioner dikelompokkan berdasarkan jumlah populasi usia berkisar 20-50 tahun. Pengumpulan kuesioner berdasarkan kisaran usia tersebut dikarenakan pada kelompok usia tersebut responden dianggap sudah menerima pelayanan secara administrasi dan paham akan administrasi. Jumlah populasi penduduk kota Palembang berdasarkan kisaran usia 20- 50 tahun sebanyak 396.218 jiwa (BPS, 2022).

### Uji Validitas

Validitas merupakan suatu alat pengukuran dalam menguji data yang terkumpul untuk mengetahui apakah data yang terkumpul telah valid atau memiliki range kesamaan data pada objek yang diteliti. Validitas data tersebut diukur menggunakan persamaan koefisien korelasi *product moments pearson*. Dimana item data diukur dengan cara menganalisis perbandingan nilai r hitung dengan r tabel. Untuk r hitung diperoleh dari hasil tabel pada kolom *corelated item-total correlation*. Indikator pertanyaan atau butir item yang ditanyakan akan dinyatakan valid jika diperoleh nilai r hitung lebih besar dari nilai r table (Ghozali, 2017). Dengan menggunakan taraf 10% maka dibutuhkan data sampel yang valid dan

reliabel. Dalam hal ini dilakukan hipotesis Penelitian dimana  $H_0$  menyatakan bahwa implementasi *Good Governance* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang tidak mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil uji validitas dan reliabilitas data penelitian dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1. Validitas dan Reliabilitas Data

Butir Pertanyaan	N	Validitas		Reliabilitas	
		$r_{count}$	$r_{table}$	A	$r_{table}$
Variabel Good Governance (X)					
1	50	0,631	0,259	0,869	0,259
2		0,801			
3		0,742			
4		0,733			
5		0,774			
6		0,709			
7		0,478			
8		0,698			
9		0,802			
10		0,670			
Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)					
1	50	0,633		0,795	
2		0,658			
3		0,614			
4		0,589			
5		0,605			
6		0,478			
7		0,603			
8		0,716			
9		0,732			
10		0,718			

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2022)

Berdasarkan Uji validitas dan reabilitas terhadap data instrumen diperoleh bahwa data yang dikumpulkan termasuk baik dan tidak bersifat berpihak pada respon jawaban yang diberikan oleh responden. Dimana dari hasil uji validitas instrumen untuk 10 item pertanyaan terkait variabel *Good Governance* memiliki tingkat presentase 100%. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini dinyatakan valid. Bisa dilihat dari nilai  $a$  variabel *Good Governance* (variabel X) sebesar 0,259 menunjukkan bahwa nilai koefisien pada kuesioner untuk variabel X dinyatakan konsisten. Dimana pada setiap nilai Alpha ( $\alpha$ ) yang diuji memperoleh nilai melebihi/ lebih besar ( $\geq$ ) dari nilai 0,198 pada taraf signifikan 5%. Begitu juga untuk variabel Pelayanan Publik(Y) menunjukkan bahwa dari 10 item pertanyaan dengan tingkat presentase 100% dan instrument penelitian dinyatakan valid. Dapat dilihat dari nilai  $a$  sebesar 0,795 pada kuesioner untuk variabel Y dinyatakan konsisten. Dimana pada setiap nilai Alpha ( $\alpha$ ) memperoleh nilai melebihi/ lebih besar ( $\geq$ ) dari 0,198 dengan taraf signifikan 5% . oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini cukup valid dan layak diuji (*reliabel*).

### Uji F (Uji Simultan)

Tabel 2. Uji Anova

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	314,039	4	53,8	3,580	0,0047
Residual Total	756,341	42	14,7		
Total	1060,370	46			

Dari *output* diketahui bahwa F hitung lebih besar dari F tabel atau dengan nilai 3,580 lebih besar dari 2,40 pada tingkat signifikansi 0,0047 lebih kecil dari nilai 0,05. Hasil penelitian ini secara tidak

langsung menunjukkan bahwa variabel *good governance* (X) memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Y).

### Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah suatu alat untuk mengukur pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih, selain itu juga menganalisis hubungan antara variabel dependen (tetap) terhadap variabel independen (tidak tetap). Dalam hal ini, pengujian ini bertujuan untuk mengetahui beberapa variabel. Pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda disebabkan oleh karena pada penelitian ini hanya menggunakan satu variabel dependen (tetap) dan 5 variabel independen (Ekhsan, 2019).

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bentuk persamaan regresi linier sebagai berikut:

$$= 23,419 + 0,434X_1 + 0,653X_2 - 0,398X_3 + 0,898X_4 + 0,215X_5$$

Dari persamaan di atas dapat diperoleh beberapa Analisa antara lain:

- a) Nilai 23,419 pada persamaan menunjukkan nilai konstanta variabel *good governance* (X1-X5) yang menyatakan nilai kualitas pelayanan public sebesar 23,419 satuan.
- b) Untuk variabel (X1) menyatakan nilai penegakan hukum positif, yang menunjukkan bahwa variabel penegakan hukum mengalami peningkatan sebesar 1 satuan seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 0,434. Hal ini dapat diartikan kualitas pelayanan public memiliki hubungan bernilai positif sebesar 0,434 terhadap variabel Penegakan Hukum (X1)
- c) Untuk variabel Transparansi (X2) menunjukkan nilai koefisien positif koefisien yang menyatakan bahwa variabel transparansi mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 0,653. Secara harfiah memiliki pengaruh positif sebesar 0,653 terhadap variabel Y (kualitas pelayanan public) namun tidak berpengaruh secara signifikan (nilai sig  $0,287 > 0,05$ ).
- d) Untuk koefisien variabel efektivitas dan efisiensi (X3) menunjukkan nilai negatif, yang menyatakan bahwa variabel efektivitas dan efisiensi mengalami peningkatan sebesar 1 satuan seiring dengan penurunan kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 0,398. Secara parsial variabel efektivitas dan efisiensi memiliki bernilai negatif 0,398 terhadap kualitas pelayanan publik dan tidak berpengaruh signifikan (nilai sig  $0,404 > 0,05$ ).
- e) Untuk variabel akuntabilitas (X4) menunjukkan nilai positif, yang menyatakan bahwa variabel akuntabilitas akan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan seiring dengan peningkatan variabel kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 0,898. Secara parsial variabel akuntabilitas memiliki nilai positif sebesar 0,898 terhadap kualitas pelayanan publik dan tidak berpengaruh signifikan (nilai sig  $0,050 > 0,05$ ).
- f) Untuk variabel pemerataan (X5) bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa jika variabel pemerataan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 0,215. Dimana secara parsial variabel pemerataan memiliki nilai positif sebesar 0,215 terhadap variabel Y (kualitas pelayanan public), dan tidak berpengaruh secara signifikan (nilai sig  $0,754 > 0,05$ ).

Dari hasil uji signifikansi menggunakan persamaan korelasi *product moment* diperoleh hubungan variabel independen yaitu *Good Governance* (X) terhadap variabel dependen yaitu variabel Pelayanan Publik (Y). Diperoleh hasil uji signifikansi *korelasi product* dimana korelasi antara *Good Governance* dengan Pelayanan Publik menunjukkan nilai angka sebesar 0,279. Dari nilai angka tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan yang kuat antara *Good Governance* dengan Pelayanan Publik. Dimana pada teori sebelumnya menyatakan bahwa nilai r pada taraf signifikan 0,01 akan memberikan nilai implementasi prinsip *Good Governance* yang semakin tinggi, maka nilai Pelayanan Publik juga akan semakin meningkat.

Tabel 3. Koefisien korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.527 <sup>a</sup>	.279	0.277

Dari hasil pengujian koefisien korelasi di atas, menunjukkan nilai keseluruhan variabel memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan public yang diperoleh sebesar 0,277. Sehingga diperoleh Analisa bahwa masing-masing variabel *good governance* (X) cukup mempengaruhi variabel kualitas pelayanan

publik (Y) sebesar 27,7% dan sisanya sekitar 72,3% kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sehingga dapat dinyatakan bahwa implementasi *Good Governance* memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dibuktikan dari hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif atau hubungan antara 2 variabel X dan variable Y berdasarkan hasil uji regresi linear berganda pada data yang dikumpulkan.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa:

- a) Penerapan *Good governance* mempengaruhi kualitas pelayanan public pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Dimana variable good governance memiliki pengaruh sebesar 27,7% terhadap kualitas kinerja pelayanan, dan selebihnya 72,3% kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- b) Secara umum dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang akan memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik namun tidak secara signifikan.

## Limitasi dan studi lanjutan

Penelitian ini belum mencakup keseluruhan dari 14 prinsip *good governance* sehingga disarankan untuk penelitian lanjutan dengan menganalisis penerapan seluruh prinsip *good governance* pada dinas atau instansi pemerintah yang memberikan layanan public.

## Referensi

- Andni, R., & Hidayah, N. . (2023). Penerapan Prinsip Pengelolaan Dana Desa dalam Mewujudkan Good Financial Government of Village . *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 2(2), 93–98. <https://doi.org/10.35912/jastaka.v2i2.1788>
- Belotto, M. J. (2018). Data analysis methods for qualitative research: Managing the challenges of coding, interrater reliability, and thematic analysis. *The Qualitative Report*, 23(11), 2622-2633.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Ekhsan, M. (2019). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 13(1), 1-13.
- Ghozali, I. (2017). Model persamaan struktural konsep dan aplikasi dengan program AMOS 24. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Hidayat, A. S., & Isnaini, M. (2021). Pengaruh Komunikasi Persuasif Kualitas Pelayanan Contac Center Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *PANTAREI*, 5(02).
- Ishak, N., Hasibuan, R. R., & Arbani, T. S. (2020). Bureaucratic and Political Collaboration Towards a Good Governance System. *Bestuur*, 8(1), 19-26.
- Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal eksekutif*, 3(3).
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.
- Nisa, S. ., & Hariyanti, A. I. . (2022). Good Corporate Governance, Kinerja Keuangan dan Kinerja Saham Selama Pandemi Covid-19 . *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 2(1), 51–64. <https://doi.org/10.35912/jastaka.v2i1.1739>
- Noeraini, I. A., & Sugiyono, S. (2016). Pengaruh tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan hargaterhadap kepuasan pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5).
- Nor, R., Gani, A. J. A., Saleh, C., & Amin, F. (2021). Organizational commitment and professionalism to determine public satisfaction through good governance, public service quality, and public empowerment. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 1-27.

- Purba, A. R. (2022). Pelaksanaan Urusan Pemerintahan Kabupaten di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil oleh Pemerintahan Desa Perspektif Undang-Undang Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ilmiah Metadata*, 4(2), 39-56.
- Rohman, A., Hanafi, Y., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Reformasi*, 9(2), 153-160.
- Rosyada, A. A. (2016). Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 2016.
- Sharifi, A. (2021). Co-benefits and synergies between urban climate change mitigation and adaptation measures: A literature review. *Science of the total environment*, 750, 141642.
- Supriadi, R. A., Astuti, M. W., Darina, S., Frediani, I., & Pigai, T. N. (2021). Analisis evaluasi kebijakan publik bantuan tunai: studi kasus bantuan tunai di provinsi Lampung. *Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas*, 1(1), 25-42.
- Utari, T. (2021). Pengaruh Partisipasi Anggaran Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampung).
- Wong, S. Y., Susilawati, C., Miller, W., & Mardiasmo, D. (2018). Improving information gathering and distribution on sustainability features in the Australian residential property market. *Journal of cleaner production*, 184, 342-352.