

## PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Supawanhar<sup>1</sup>, Marsidi<sup>2</sup>, Taranita Khumairah<sup>3</sup>  
<sup>123</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu  
[Supawanhar53@gmail.com](mailto:Supawanhar53@gmail.com),

Received: 27-12-2023

Revised: 28-12-2023

Approved: 13-01-2024

### RINGKASAN

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip good Governance terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang menekankan pada data-data numerikal yang diolah dengan metode statistika dengan maksud mencari pengaruh antara variable independent dengan variable dependen. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi. semua data diuji kualitas data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, diuji analisis regresi linear sederhana kemudian diuji analisis koefisiensi determinasi ( $R^2$ ) dan diuji hipotesis menggunakan uji statistik t. Dari pengujian hipotesis hasil uji signifikansi regresi parsial (uji t) nilai Sig. variabel X (penerapan prinsip Good Governance) adalah  $0.001 < 0.05$  dan nilai t hitung  $26.29 > t$  tabel 1.966 artinya terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti bahwa penerapan prinsip good governance berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dari uji analisis Regresi Linear sederhana terdapat pengaruh yang positif, yaitu dari analisis koefisiensi determinasi didapat nilai R Square sebesar 0,635 atau sebesar 63%, menjelaskan bahwa variabel X (penerapan prinsip good governance) berpengaruh sebesar 63% terhadap variabel Y (kualitas pelayanan publik).*

**Kata Kunci** : Penerapan prinsip Good Governance, Kualitas pelayanan Publik

### SUMMARY

This study aims to determine the effect of the application of good governance principles on the quality of public services at the Population and Civil Registry Office of Bengkulu City. The approach used in this research is a quantitative approach that emphasizes numerical data (numbers) processed by statistical methods with the intention of finding the influence between the independent variable and the dependent variable. Data collection techniques using observation, questionnaires and documentation. all data is tested for data quality using validity and reliability tests, tested simple linear regression analysis then tested the coefficient of determination ( $R^2$ ) analysis and tested the hypothesis using the t statistical test. From hypothesis testing the results of the partial regression significance test (t test) Sig value. variable X (application of the principles of good governance) is  $0.001 < 0.05$  and the value of t count  $26.29 > t$  table 1.966 means that there is an influence of variable X on variable Y. Then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, which means that the application of the principles of good governance has a significant effect on the quality of public services. From the simple Linear Regression analysis test, there is a positive influence, namely from the coefficient of determination analysis, the R Square value is 0.635 or 63%, explaining that variable X (application of good governance principles) has an effect of 63% on variable Y (quality of public services).

**Keywords** : Implementation of Good Governance principles, Quality of Public services

## PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparatur pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat.

Dinas atau instansi terkait dalam pembuatan data kependudukan sudah pasti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang melakukan pelayanan publik secara langsung terhadap masyarakat umum untuk kepengurusan dokumen kependudukan meliputi pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta kelahiran, Akta Kematian, KK (Kartu Keluarga) dan Akta Pernikahan Non Muslim. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Namun, masih seringkali ditemui berbagai masalah terkait kualitas pelayanan publik di instansi tersebut.

Pemerintahan yang bersih dan baik sangat diinginkan oleh setiap warga negara khususnya negara Indonesia, agar masalah dalam urusan tata kelola industri di Indonesia dapat terselesaikan dengan baik. Negara Indonesia sudah menerapkan konsep Good Governance atau tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan dalam menyelenggarakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pemerintahan yang baik dalam upaya mencegah praktik kolusi, korupsi dan nepotisme, Dasar hukum Undang-Undang ini adalah : Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 20 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu, berdasarkan UU No. 30 Tahun 2014 harus mampu menciptakan pemerintah yang transparan, efisien dan birokrasi yang semakin baik. Good governance merupakan sebuah pendekatan yang mengedepankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, serta efisiensi dalam pengelolaan organisasi publik. Penerapan prinsip-prinsip good governance dapat membawa dampak positif terhadap kinerja suatu lembaga atau instansi pemerintah. Di dalam konteks dinas kependudukan dan pencatatan sipil, percepatan implementasi prinsip *good governance* dapat membantu menciptakan sistem yang lebih efektif dan responsif dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Beberapa masalah umum yang sering dialami oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil termasuk lamanya waktu penyelesaian administrasi kependudukan, kurangnya transparansi informasi bagi masyarakat tentang proses-proses administratif tersebut, serta minimnya partisipasi publik dalam pembuatan kebijakan terkait bidang ini. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh percepatan prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil menjadi penting untuk dilakukan. Melalui penelitian ini, kita dapat memahami sejauh mana pengaruh prinsip good governance dalam meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep *Good Governance*

Menurut Zulkarnain & Annisa (2014) good governance merupakan sesuatu yang baru bagi masyarakat Indonesia, dimana aplikasi daripada konsep ini seringkali tergantung pada kerjasama pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuan yaitu pemerintah yang bersih dan demokratis.

Kristiadi sebagaimana yang dikutip oleh Suaib (2018) mengemukakan bahwa good governance menciptakan suatu keseimbangan antara proses optimalisasi peran administrasi publik dengan peran mekanisme pasar, sebab kebutuhan akan good governance dalam pelayanan dan administrasi publik adalah pentingnya dengan kebutuhan efisiensi mekanisme pasar. Pengertian good governance menurut Mardiasmo (2004) adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi pada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik. Lebih lanjut, menurut Bank Dunia yang dikutip Solichin (2017) menyebut good governance adalah suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal framework bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

### *Good Government Governance*

*Good government governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik didefinisikan sebagai perilaku yang berdasarkan pada nilai – nilai yang mengarahkan atau mengendalikan masalah publik untuk mewujudkan nilai-nilai tersebut ke dalam tindakan dan kehidupan sehari-hari termasuk dalam melakukan pelayanan yang baik terhadap publik. Good governance sebagai tata kelola yang baik dalam suatu organisasi ataupun publik yang dilandasi oleh etika profesi dalam menjalankan tanggung jawabnya. Good governance merupakan wujud dari penerimaan akan pentingnya seperangkat peraturan atau tata pemerintahan yang baik untuk mengatur hubungan, fungsi dan kepentingan berbagai pihak dalam urusan bisnis dan pelayanan publik. Pemerintahan atau “*government*” dalam bahasa Inggris diartikan sebagai: “*the authoritative direction and administration of the affairs of men/women in a nation, state, city, etc.*” Atau dalam bahasa Indonesia berarti “pengarahan dan administrasi yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam sebuah negara, negara bagian, kota dan sebagainya”. Sedangkan istilah “kepemerintahan” atau dalam bahasa Indonesia “*governance*”. Badan Perancangan Pembangunan Nasional Republik Indonesia (Bappenas RI) mencoba untuk mengidentifikasi perbedaan definisi antara *governance* dan *government* sebagai berikut :

### Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Ada beberapa pendapat mengenai prinsip-prinsip good governance menurut UNDP (United Nation Development Programme) dalam (Mardiasmo, 2018) memberikan beberapa karakteristik pelaksanaan good governance sebagai berikut:

- a. Partisipasi: Setiap warga masyarakat harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.
- b. Aturan hukum: Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh terutama aturan hukum tentang hak-hak asasi manusia.
- c. Transparansi: Harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi.

- Berbagai proses, kelembagaan, dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya.
- d. Daya tanggap: Setiap institusi dan prosesnya harus di arahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholders).
  - e. Berorientasi consensus: Bertindak sebagai penengah (mediator) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai consensus atau dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
  - f. Berkeadilan: Pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
  - g. Efektivitas dan Efisiensi: Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber yang tersedia.
  - h. Akuntabilitas: Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik (Pemerintah), swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik, sebagaimana halnya kepada para pemilik (stakeholders).
  - i. Bervisi strategis: Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia (Human Development). UNDP (United Nation Development Programme) dalam (Mardiasmo, 2018) menyimpulkan bahwa terdapat tiga unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri keperintahan yang baik yaitu penciptaan transparansi, partisipasi dan akuntabilitas.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Dilihat dari pendapat Goetsch dan Davis (dalam Ibrahim, 2008:22) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan/atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang ditetapkan sebelumnya (Lukman, 2000:9).

Berdasarkan dari beberapa defenisi tentang kualitas pelayanan publik diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah keseluruhan dari karakteristik pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan (pegawai) kepada penerima layanan (publik) dalam suatu organisasi dengan mengutamakan rasa puas bagi sipenerima layanan tersebut. Agar pelayanan publik berkualitas, sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari semula yang berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik. Secara umum stakeholders menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah

diberlakukannya otonomi daerah; namun, dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan.

Kualitas pelayanan publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut. Keadaan ini menyebabkan setiap negara berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Kenyataan di lapangan pelayanan publik di Indonesia menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh birokrat kita sangat rumit, prosedural, berbelit belit lama, boros atau tidak efisien dan efektif serta menyebalkan. Adanya struktur dan fungsi birokrasi yang overlapping menyebabkan tidak efisien serta tanggung jawab yang tidak jelas.

Menurut Zeithaml (2007:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kepuasan masyarakat yang terletak pada lima aspek kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik yang dimaksud disini adalah seperti gedung perkantoran, ruang tunggu untuk customer, telepon, komputer, dan lain-lain.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, mampu yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggapan. Keinginan ini seperti kemauan aparat birokrasi untuk memberikan informasi-informasi yang terkait dengan waktu pelayanan, syarat-syarat program langsung.
3. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menyajikan dengan segera dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan dan kecakapan aparat birokrasi dalam mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan dan menjadi kewajibannya dengan cepat sesuai waktu yang dijanjikannya.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan yaitu seperti kepastian yang diberikan oleh aparat birokrasi untuk membuat masyarakat pengguna jasa merasa yakin bahwa tugas yang dilaksanakan akan bebas dari kesalahan.
5. Empati (*Emphaty*), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahamai kebutuhan para pelanggan. Hal ini seperti bagaimana aparat birokrasi menciptakan komunikasi eksternal untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## Hipotesa

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2009:93) pengertian hipotesis adalah "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan". Maka hipotesis yang dikemukakan adalah :

a. Hipotesis Alternatif (  $H_a$  )

Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara good governance dengan kualitas pelayanan publik.

b. Hipotesis Nol (  $H_0$  )

Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara good governance dengan kualitas pelayanan publik. Maka dapat disimpulkan bahwa Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penerapan prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian dikategorikan penelitian lapangan (field research) yaitu penelitian yang dilakukan di kancah atau medan terjadinya gejala. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang menekankan pada data-data numerikal (angka-angka) yang diolah dengan metode statistika dengan maksud mencari pengaruh antara variable independent (variable bebas) dengan variable dependen (variable terikat).

1. Prinsip Good Governance : Penelitian ini akan mengetahui pengaruh prinsip good governance yang dilihat dari beberapa aspek utama yaitu transparansi, akuntabilitas, Keterbukaan dan aturan hukum
2. Kualitas Pelayanan Publik : Penelitian ini akan melihat pengaruh prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Disdukcapil. Aspek-aspek seperti aksesibilitas, kecepatan, keakuratan, ketersediaan informasi, dan komunikasi dengan masyarakat akan menjadi fokus dalam penelitian ini.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil : Fokus penelitian akan difokuskan pada lembaga ini sebagai unit analisis. Penelitian akan memperhatikan fungsi, struktur, dan proses yang terkait dengan layanan kependudukan dan pencatatan sipil yang diberikan oleh Disdukcapil.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004:72). Populasi adalah keseluruhan objek penelitian sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dan oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2004:73). Penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling karena populasi tidak diketahui jumlah anggotanya, dan dengan purposive sampling sebagai teknik penentuan sampelnya. Berdasarkan penjelasan tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Bengkulu yang berurusan langsung dengan dukcapil.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Alasan menggunakan teknik purposive sampling ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi menurut Sugiyono, (2016: 85).

Sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode analisis selama 20 hari. Dalam 1 hari membagikan kuesioner kepada 20 masyarakat yang berkepentingan mengurus administrasi pada pelayanan dukcapil Kota Bengkulu. Jadi dalam 20 hari peneliti mendapatkan 400 sampel.

### **Teknik Pengumpulan Data**

a. Kuisisioner

Kuisisioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar

- pertanyaan secara tertulis terhadap responden
- b. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini peneliti berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi dilakukan untuk menjajaki masalah yang dipilih dalam penelitian. Jadi berfungsi sebagai eksplorasi. Dari hasil ini kita dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang masalah dan petunjuk yang dibutuhkan.

## **Teknik Analisis Data**

### **1. Teknik Penentuan Skor**

Pengukuran adalah suatu objek yang mendapatkan suatu nilai. Objek merupakan suatu entitas yang akan diteliti. Skala pengukuran yang digunakan peneliti biasanya menggunakan tanggapan dari responden terhadap suatu pertanyaan yang diberikan. Dalam penelitian ini digunakan rating scale dimana rating scale yang digunakan adalah skala likert. Untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik dari setiap jawaban yang diberikan tertera pada kuesioner yang diberi skor dengan menggunakan skor berskala ordinal dilakukan dengan skala likert dengan ketentuan sebagai berikut :

### **2. Analisis Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai variabel – variabel dalam penelitian. Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata – rata, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range (Ghozali, 2018). Metode analisis data dilakukan dengan bantuan suatu program pengolah data SPSS 29.0.

### **3. Analisis Regresi Linear Sederhana**

Analisis regresi sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh satu variabel bebas atau variabel independent terhadap variabel terikat atau variabel dependen. Bila skor variabel bebas diketahui, maka skor variabel terikatnya dapat diprediksi besarnya. Analisis regresi juga dapat dilakukan untuk mengetahui linearitas variabel terikat dengan variabel bebasnya. Persamaan regresi linear yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **4. Pengujian Hipotesis**

#### **a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)**

Pengujian hipotesis merupakan dugaan sementara yang ditetapkan oleh peneliti, oleh karena itu perlu dilakukannya pembuktian hipotesis untuk mengetahui kebenaran dari suatu dugaan. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini uji signifikansi parsial (uji t). Uji Signifikansi Parsial (Uji-t) disebut juga sebagai uji signifikansi individual. Uji ini ialah pengujian yang dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

## **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

### **Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dengan cara menggunakan kuesioner pada responden

yang berjumlah 100 orang, maka diperoleh sejumlah data. Untuk memperoleh gambaran yang jelas dari data yang diperoleh melalui kuesioner tersebut, di bawah ini disajikan data dalam tabel distribusi sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase(%)
Laki-Laki	248	62%
Perempuan	152	38%
<b>Jumlah</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa kondisi responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 248 responden atau 62 % sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 152 orang atau 38%. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari klasifikasi responden penelitian mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki.

Hasil penelitian tentang pengaruh penerapan prinsip *Good Governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu ditinjau dari hasil observasi dan angket kuesioner. Langkah pengamatan yang dilakukan adalah untuk meninjau kondisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu berdasarkan dengan fokus kajian peneliti dengan mengkorelasikannya dengan angket kuesioner, tentang penerapan prinsip *good Governance* terhadap kualitas pelayanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti kemudian melakukan pengamatan di lokasi penelitian dengan berpedoman pada panduan observasi yang berisi tinjauan dari prinsip-prinsip *Good Governance* untuk mengkaji bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik.

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif dilakukan untuk menganalisis data-data statistik atas hasil uji yang dilakukan guna memberikan gambaran atau deskripsi mengenai suatu data agar data yang tersaji menjadi mudah dipahami.

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range (Ghozali, 2018). Metode analisis data dilakukan dengan bantuan suatu program pengolah data SPSS 29.0. Berikut adalah hasil analisis deskriptif dari variabel penerapan prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas pelayanan publik Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bengkulu dengan 27 butir pernyataan.

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Analisis Deskriptif**

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
X	400	36,00	60,00	54,4300	5,20539
Y	400	41,00	75,00	68,7300	7,97832
Valid N (listwise)	400				

Sumber : Output SPSS v 29 (Diolah Oleh Peneliti 2023)

Berdasarkan hasil uji deskriptif diatas, dapat kita gambarkan distribusi data yang didapat oleh peneliti adalah

1. Variabel prinsip penerapan good governance (X), dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum 36 sedangkan nilai maksimum sebesar 60 dengan nilai rata-rata penerapan prinsip good governance adalah 54,4300. Standar Deviation data X adalah 5,20539.
2. Variabel kualitas pelayanan publik (Y), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum sebesar 41 sedangkan nilai maksimum 75 dengan nilai rata-rata kualitas pelayanan publik adalah 68,7300. Standar deviation data Y adalah 7,97832.

## 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 29. Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan terhadap 35 responden. Pengambilan keputusan uji ini berdasarkan nilai r hitung (Corrected Item - Total Correlation) r tabel sebesar 0.344 untuk df (N-2) = 35 - 2 = 33 ;  $\alpha = 0,05$  (rincian terlampir). Kriteria untuk pengambilan keputusan uji validitas jika perolehan nilai r hitung > r tabel, maka angket dinyatakan valid namun apabila r hitung < r tabel, maka angket dinyatakan tidak valid. Berikut tabel hasil penyajian uji validitas data pada penelitian ini:

**Tabel 2**

#### **Uji Validitas Angket Variabel X (Penerapan Prinsip Good Governance)**

Korelasi	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan (r hitung > r tabel)
Angket X1 dengan total	0.515	0.098	Valid
Angket X2 dengan total	0.413	0.098	Valid
Angket X3 dengan total	0.545	0.098	Valid
Angket X4 dengan total	0.349	0.098	Valid
Angket X5 dengan total	0.486	0.098	Valid
Angket X6 dengan total	0.535	0.098	Valid
Angket X7 dengan total	0.532	0.098	Valid
Angket X8 dengan total	0.476	0.098	Valid
Angket X9 dengan total	0.537	0.098	Valid
Angket X10 dengan total	0.401	0.098	Valid
Angket X11 dengan total	0.409	0.098	Valid
Angket X12 dengan total	0.393	0.098	Valid

**Tabel 4.2**

#### **Uji Validitas Angket Variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik)**

Korelasi	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan (r hitung > r tabel)
Angket Y1 dengan total	0.418	0.098	Valid
Angket Y2 dengan total	0.482	0.098	Valid
Angket Y3 dengan total	0.373	0.098	Valid

Korelasi	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan (r hitung > r tabel)
Angket Y4 dengan total	0.517	0.098	Valid
Angket Y5 dengan total	0.616	0.098	Valid
Angket Y6 dengan total	0.542	0.098	Valid
Angket Y7 dengan total	0.522	0.098	Valid
Angket Y8 dengan total	0.581	0.098	Valid
Angket Y9 dengan total	0.376	0.098	Valid
Angket Y10 dengan total	0.565	0.098	Valid
Angket Y11 dengan total	0.436	0.098	Valid
Angket Y12 dengan total	0.623	0.098	Valid
Angket Y13 dengan total	0.532	0.098	Valid
Angket Y14 dengan total	0.545	0.098	Valid
Angket Y15 dengan total	0.506	0.098	Valid

Berdasarkan tabel 4.6 dan 4.7 uji validitas dari kedua angket variabel penelitian dapat diketahui, dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan terhadap 35 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai r hitung (Corrected Item - Total Correlation) r tabel sebesar 0.344 untuk  $df (N-2) = 35 - 2 = 33$  ;  $\alpha = 0,05$  dan dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan untuk uji validitas. Dimana diketahui nilai r hitung lebih besar dari 0.344 yang merupakan nilai r tabel (rincian terlampir). Kemudian berdasarkan dengan hasil uji validitas dari masing-masing angket pada kedua variabel penelitian yaitu penerapan prinsip Good Governance (X), dan kualitas pelayanan publik (Y) disimpulkan bahwa seluruh butir angket pertanyaan bersifat valid karena r hitung > 0.344 (r tabel).

b. Uji Reliabilitas

Penelitian ini lebih lanjut harus dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsisten atau tidak angket dalam kuesioner dalam penelitian ini. Sebelum dilakukannya pengujian reliabilitas harus ada dasar pengambilan keputusan yaitu alpha sebesar 0,60. Variabel yang 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:

**Tabel 3**  
**Uji Reliabilitas Angket Penelitian**

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Nilai Ketentuan	Keterangan
Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> (X)	0.834	0.60	(0.657 > 0.60) Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0.830	0.60	(0.787 > 0.60) Reliabel

Berdasarkan tabel 4.8 uji reliabilitas diketahui bahwa pada dasar pengambilan keputusan memenuhi syarat uji reliabilitas jika nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0.60, maka butir angket kuesioner penelitian ini yaitu variabel penelitian Penerapan Prinsip Good Governance (X) dan variabel Kualitas Pelayanan

Publik (Y) diketahui bahwa seluruh jawaban angket butir pernyataan bersifat reliabel, karena nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0.60.

### 3. Uji Prasyarat Analisis

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal. Penelitian ini menggunakan dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yakni dengan menggunakan grafik dan analisis statistik. Uji normalitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara, yaitu analisis grafik dan uji statistik (tabel). Berikut adalah hasil pengujian normalitas dalam model regresi linear sederhana pada penelitian ini.

Berdasarkan tabel 4.11 sebelum dijabarkan lebih lanjut terlebih dahulu diketahui nilai f tabel yaitu 2.34 yang diperoleh dari distribusi nilai f tabel (terlampir) dimana nilai tersebut diperoleh dari df deviation from linearity ; df within group (8 ; 25). Kemudian diketahui dari hasil uji linearitas variabel penelitian nilai pengujian Nilai F yang diperoleh 0.95 dengan nilai signifikansi deviation from linearity 0.495. Untuk nilai F yang diperoleh apabila diasumsikan dengan dasar pengambilan keputusan uji linearitas maka nilai  $F\ 0.95 < 2.34$  (f tabel) dan nilai signifikansi deviation from linearity  $0.495 > 0.05$ , sehingga berdasarkan kedua asumsi tersebut maka dipastikan bahwa data dari kedua variabel pada penelitian ini bersifat linear sehingga layak untuk dilakukan analisis regresi linear sederhana hingga ketahap pengujian hipotesis.

#### Analisis Regresi Linear Sederhana

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

**Tabel 4.**

#### Analisis Regresi Linear Sederhana

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
Model		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	2,266	2,539		,892	,373
	Penerapan Prinsip Good Governance	1,221	,046	,797	26,298	<,001

Sumber : Output SPSS v 29 (Diolah Oleh Peneliti 2023)

Berdasarkan tabel 4.13 analisis regresi linear sederhana pada variabel yang terdapat pada penelitian ini maka diperoleh persamaan regresi  $Y = a + bX$  ( $Y = 2,266 + 1,221X$ ). Kemudian persamaan regresi tersebut dapat diterjemahkan atau diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai Konstanta ialah 2,266, mengandung arti bahwa nilai konsistensi dari variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik) adalah 52.624
- 2) Koefisien regresi variabel X ialah 1,221, diartikan setiap penambahan 1% nilai

variabel X (penerapan prinsip good governance), maka nilai dari variabel Y bertambah 1,221. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

**Pengujian Hipotesis**

a. Uji Signifikansi Regresi Parsial (Uji t)

Uji Signifikansi Regresi Parsial (Uji t) bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen dengan dasar pengambilan keputusan jika t hitung > t tabel dan nilai Sig.< 0.05 maka secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yang ada, sedangkan jika t hitung < t tabel dan nilai Sig. > 0.05 maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel independen.

**Tabel 4.**  
**Uji Signifikansi Regresi Parsial (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,266	2,539		,892	,373
	Penerapan Prinsip Good Governance	1,221	,046	,797	26,298	<,001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

*Sumber : Output SPSS v 29 (Diolah Oleh Peneliti 2023)*

Berdasarkan tabel 4.14 uji signifikansi regresi parsial (uji t) sebelum dijabarkan lebih lanjut terlebih dahulu diketahui nilai t tabel yaitu 1,966 yang diperoleh dari distribusi nilai t tabel (terlampir) dimana 1,966 diperoleh dari : t tabel = t (a/2 ; n-k-1) = t (0.05 ; 348).

Kemudian diketahui dari hasil uji signifikansi regresi parsial (uji t) nilai Sig. variabel X (penerapan prinsip *Good Governance*) adalah 0.001 < 0.05 dan nilai t hitung 26.29 > t tabel 1,966, Sehingga berdasarkan kedua asumsi tersebut maka dipastikan terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel bebas penerapan prinsip *Good Governance* (X) terhadap variabel terikat kualitas pelayanan \_ublic (Y).

a. Analisis Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) adalah pengujian untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Uji koefisien determinasi digunakan untuk menguji goodness-fit dari model regresi. Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan besarnya nilai R Square dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Analisis Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,797 <sup>a</sup>	,635	,634	4,810

a. Predictors: (Constant), Penerapan Prinsip Good Governance

Berdasarkan tabel 4.15 analisis koefisien determinasi  $R^2$ , diketahui bahwa nilai  $R$  Square ialah 0.635 atau berdasarkan dengan ketentuan perhitungan dalam pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) apabila dipersentasekan menjadi 63%. Nilai  $R$  Square atau nilai koefisien determinasi tersebut mengandung arti bahwa variabel terikat kualitas pelayanan publik (Variabel Y) dapat dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu penerapan prinsip good governance sebesar 63%.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **Penerapan Prinsip Good Governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu**

Penerapan prinsip Good Governance merupakan suatu kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi, dan keseimbangan peran serta, adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen yang terkait. Penerapan konsep ini dimaksudkan agar terciptanya pengelolaan dan pengendalian yang baik dari suatu organisasi publik menyangkut pencapaian tujuan organisasi secara bersama-sama, yaitu untuk menciptakan suatu penyelenggaraan manajemen pengelolaan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan prinsip demokrasi, efisiensi, pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif.

Hasil pengamatan (observasi peneliti) yang berpedoman pada beberapa aspek yang menjadi acuan dalam pengamatan pada indikator Penerapan Prinsip Good Governance, diketahui aspek transparansi memperoleh total nilai 124 (30%) dengan skor 5 (SS) memiliki nilai 84, skor 4 (S) 38, skor 3 (N) 2 kemudian skor 2 dan 1 mendapatkan nilai 0. Selanjutnya aspek partisipasi memperoleh total nilai 140 (33%) dengan skor 5 (SS) memiliki nilai 92, skor 4 (S) mendapatkan nilai 48, skor 3 (N), skor 2 dan 1 mendapatkan nilai 0. Pada aspek akuntabilitas memperoleh total nilai 140 (33%) dengan skor 5 (SS) memiliki nilai 104, skor 4 (S) mendapatkan nilai 36 sedangkan skor 3,2 dan 1 mendapatkan nilai 0. Jika diakumulasikan seluruh aspek maka skor 5 (SS) memiliki total nilai 280 dengan frekuensi (67%), skor 4 (S) memiliki total nilai 140 dengan frekuensi (33%), skor 3 (N) memiliki total nilai 2 dengan frekuensi (0,3%) dan skor 2 dan 1 memiliki total nilai 0 dengan frekuensi (0%).

Hasil pengamatan dari indikator pelaksanaan Good Governance mengandung arti bahwa dibutuhkan pembenahan dan peningkatan di aspek transparansi, partisipasi dan akuntabilitas meskipun hasil pengamatan terbilang cukup baik apabila ditinjau dari presentase total secara keseluruhan. Berdasarkan hasil pengamatan, diketahui pada aspek partisipasi salah satu yang masih menjadi hal yang wajib dibenahi adalah belum tersedianya sarana atau fasilitas jelas bagi masyarakat untuk dapat memberikan aspirasi, saran hingga kritik.

Kemudian pada aspek akuntabilitas dimana dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat terkadang masih syarat akan benturan kepentingan, sebagai contoh seperti mendahulukan masyarakat yang memiliki relasi pribadi dengan pegawai. Kondisi semacam itu pada dasarnya adalah sebuah persoalan klasik yang sampai pada hari ini menjadi sebuah keadaan yang sulit untuk dibantahkan dan hilang di proses birokrasi di negara kita. Sedangkan pada aspek transparansi meskipun pada pengamatan tidak menunjukkan kecenderungan yang kurang baik seperti pada aspek sebelumnya, namun tentunya juga membutuhkan perbaikan dan pengembangan.

Berikut ini gambaran sebaran jawaban dari ke 35 responden penelitian yang

memiliki korelasi dengan hasil pengamatan variabel X (penerapan prinsip good governance) :

**Tabel 4.4**  
**Rincian Jawaban Angket Variabel X (Penerapan Prinsip Good Governance)**

Skor	Transparansi	Partisipasi	Akuntabilitas	Frekuensi	Presentase
5 (SS)	84	92	104	280	67%
4 (S)	38	48	36	138	33%
3 (N)	2	0	0	2	0,5%
2 (TS)	0	0	0	0	0,0%
1 (STS)	0	0	0	0	0,0%
Total	124	140	140	420	100%

Berdasarkan Tabel 4.12 diinterpretasikan gambaran distribusi jawaban angket dari ke tiga aspek dalam indikator variabel pelaksanaan good governance. Hasil dari penelitian ini dengan mengkolerasikan hasil temuan observasi dengan distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa pelaksanaan good governance di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu dengan mengadopsi aspek dan prinsip-prinsip dasar seperti aspek transparansi, partisipasi dan akuntabilitas, secara keseluruhan pengadopsian prinsip-prinsip tersebut terbilang cukup terlaksana dengan baik namun masih perlu pembenahan dan pengembangan terkhusus pada aspek partisipasi dimana dibutuhkan fasilitas untuk menampung aspirasi saran hingga kritik masyarakat serta pembenahan di aspek akuntabilitas dengan problematika yang terbilang kompleks dimana pegawai wajib untuk menghilangkan benturan kepentingan hingga unsur hubungan pribadi didalam memberikan pelayanan yang setara pada setiap masyarakat. Selain pemberian edukasi sebagai langkah solutif, tentunya hal ini tentunya kembali lagi dikembalikan kepribadi dan individu yang bersangkutan (ranah perilaku dasar).

#### **Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu**

Kualitas pelayanan publik adalah keseluruhan dari karakteristik pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan (pegawai) kepada penerima layanan (publik) dalam suatu organisasi dengan mengutamakan rasa puas bagi si penerima layanan tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari semula yang berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

Hasil pengamatan (observasi peneliti) yang berpedoman pada beberapa aspek yang menjadi acuan dalam pengamatan pada indikator kualitas pelayanan publik, diketahui aspek keandalan memperoleh total nilai 105 (20%) dengan skor 5 (SS) memiliki nilai 86, skor 4 (S) 19, skor 3 skor 2 dan 1 mendapatkan nilai 0. Selanjutnya aspek daya tanggap memperoleh total nilai 105 (20%) dengan skor 5 (SS) memiliki nilai 88, skor 4 (S) mendapatkan nilai 17, skor 3, 2 dan 1 mendapatkan nilai 0. Pada aspek jaminan memperoleh total nilai 105 (20%) dengan skor 5 (SS) memiliki nilai 73, skor 4 (S) mendapatkan nilai 32 sedangkan skor 3, 2 dan 1 mendapatkan nilai 0. Selanjutnya

pada aspek empati memperoleh nilai 105 (20%) dengan skor 5 (SS) memiliki nilai 87, skor 4 (S) mendapatkan nilai 24, skor 3 (N) mendapatkan nilai 1, skor 2 dan 1 mendapatkan nilai 0. Pada aspek bukti langsung memperoleh nilai 105 (20%) dengan skor 5 (SS) memiliki nilai 80, skor 4 (S) mendapatkan nilai 24, skor 3 (N) mendapatkan nilai 1, skor 2 dan 1 mendapatkan nilai 0. Jika diakumulasikan seluruh aspek maka skor 5 (SS) memiliki total nilai 414 dengan frekuensi (79%), skor 4 (S) memiliki total nilai 110 dengan frekuensi (21%), skor 3 (N) memiliki total nilai 1 dengan frekuensi (0,2%) dan skor 2 dan 1 memiliki total nilai 0 dengan frekuensi (0%).

Hasil pengamatan dari indikator kualitas pelayanan publik secara keseluruhan menunjukkan kondisi yang terbilang baik namun tentunya masih dibutuhkan pembenahan dan perbaikan. Dari segi seluruh aspek pada kualitas pelayanan publik ditinjau dari jawaban responden banyak yang menanggapi skor berasumsi sangat setuju yang artinya sesuai dengan yang diharapkan baik dari keadaan hingga kondisi yang diasumsikan dialami atau sesuai dengan pendapat yang bersangkutan.

Berikut ini gambaran sebaran jawaban dari ke 35 responden penelitian yang memiliki korelasi dengan hasil pengamatan variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik) :

**Tabel 9**  
**Rincian Jawaban Angket Variabel Y (Kinerja Pegawai)**

Skor	Aspek 1	Aspek 2	Aspek 3	Aspek 4	Aspek 5	Nilai	Presentase (%)
5 (SS)	86	88	73	87	80	414	79%
4 (S)	19	17	32	18	24	110	21%
3 (N)	0	0	0	0	1	1	0,2%
2 (TS)	0	0	0	0	0	0	0%
1 (STS)	0	0	0	0	0	0	0%
Total	105	105	105	105	105	525	100%

Berdasarkan Tabel 9 dan Gambar 3 diinterpretasikan gambaran distribusi jawaban angket dari aspek-aspek yang terdapat pada indikator variabel kualitas pelayanan publik, sesuai dengan hasil observasi peneliti pada total perolehan semua angket memiliki perolehan nilai akumulasi yang tinggi disetiap aspek dengan asumsi sangat setuju. Hasil dari penelitian ini dengan mengkolerasikan hasil temuan observasi dengan distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu dengan rujukan beberapa aspek-aspek dalam penilaian kualitas pelayanan, secara keseluruhan beracuan dari rujukan tersebut terbilang terlaksana dengan baik namun masih perlu pembenahan dan pengembangan disetiap aspek agar kualitas pelayanan kepada masyarakat lebih baik lagi.

### **Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Governance* Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu, dimana dalam penelitian ini ingin mengetahui apakah penerapan hal tersebut dapat membawa pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Kemudian dilakukan pengujian instrumen penelitian yaitu uji validitas dan reabilitas yang dilanjutkan dengan pengujian pra syarat analisis (uji normalitas dan linearitas). Setelah melakukan serangkaian pengujian tersebut, maka layak dilanjutkan dilakukan analisis regresi linear sederhana dengan

melaksanakan pengujian hipotesis dengan uji signifikansi regresi parsial (uji t). Variabel bebas atau dependen dalam penelitian ini adalah penerapan prinsip Good Governance yang ditinjau dari aspek transparansi, dalam hal ini diartikan sebagai keterbukaan dalam memberikan informasi, dan informasi yang diberikan harus dapat dipahami dan dimonitor oleh masyarakat. Transparansi mewajibkan adanya sistem informasi yang terbuka, tepat waktu, serta jelas. 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 akuntabilitas, 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 independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan public yang ditinjau dari indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reabilitas dengan dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai  $r$  hitung (Corrected Item - Total Correlation)  $r$  tabel sebesar 0.098 untuk  $df (N-2) = 400 - 2 = 398$ ;  $\alpha = 0,05$  dan dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan untuk uji validitas. Dimana diketahui nilai  $r$  hitung lebih besar dari 0.098 yang merupakan nilai  $r$  tabel (rincian terlampir). Kemudian berdasarkan dengan hasil uji validitas dari masing-masing angket pada kedua variabel penelitian yaitu penerapan prinsip *Good Governance* (X), dan kualitas pelayanan publik (Y) disimpulkan bahwa seluruh butir angket pertanyaan bersifat valid karena  $r$  hitung  $> 0.098$  ( $r$  tabel). Selanjutnya pada uji reliabilitas dari variabel penelitian, data variabel penelitian telah memenuhi syarat karena nilai Alpha Cronbach dari hasil pengujian yang dilaksanakan lebih besar dari 0,6. Pengujian pra syarat analisis yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan uji normalitas dan linearitas. Selanjutnya diketahui pada uji normalitas Kolmogorov-Smirnov nilai signifikansi sig. (2-tailed) sebesar 0.250, yang dimana apabila nilai tersebut dianalisa maka lebih besar dari 0.05 ( $0.250 > 0.05$ ).

Kemudian pada grafik normal propability plot mengasumsikan bahwa data variabel penelitian normal, sehingga dapat dipastikan bahwa data variabel penelitian terdistribusi secara normal. Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan analisis variansi terhadap garis regresi yang diperoleh nilai  $F$  0.95 dengan nilai signifikansi deviation from linearity 0.495. Untuk nilai  $F$  yang diperoleh apabila diasumsikan dengan dasar pengambilan keputusan uji linearitas maka nilai  $F$   $0.95 < 2.34$  ( $f$  tabel) dan nilai signifikansi deviation from linearity  $0.495 > 0.05$ , sehingga berdasarkan kedua asumsi tersebut maka dipastikan bahwa data dari kedua variabel pada penelitian ini bersifat linear sehingga layak untuk dilakukan analisis regresi linear sederhana hingga ketahap pengujian hipotesis. Setelah melalui tahapan uji validitas, reabilitas dan uji pra syarat analisis, barulah kemudian layak untuk dilakukan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui persamaan regresi antara variabel penelitian. Diketahui persamaan regresi variabel pada penelitian ini adalah  $Y = a + bX$  ( $Y = 2,266 + 1,221$ ). Kemudian persamaan regresi tersebut yang mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% nilai variabel X, maka nilai dari variabel Y bertambah 1,221 dan nilai dari koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga diasumsikan pengaruh variabel

adalah positif.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini uji signifikansi parsial (uji t), terlebih dahulu diketahui nilai t tabel yaitu 1,966 yang diperoleh dari distribusi nilai t tabel (terlampir) dimana 1,966 diperoleh dari :  $t \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; nk-1) = t (0.05 ; 398)$ . Kemudian diketahui dari hasil uji signifikansi regresi parsial (uji t) nilai Sig. variabel X (penerapan prinsip Good Governance) adalah  $0.001 < 0.05$  dan nilai t hitung  $26.29 > t \text{ tabel } 1,966$  sehingga berdasarkan kedua asumsi tersebut maka dipastikan terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel bebas penerapan prinsip Good Governance (X) terhadap variabel terikat kualitas pelayanan publik (Y). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penerapan prinsip Good Governance terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, Hal tersebut dibuktikan dengan persamaan regresi dan hasil pengujian dari variabel bebas (X) yang menunjukkan nilai R Square 0.635 atau dapat diinterpretasikan menjadi 63% dengan nilai t hitung  $26.29 > t \text{ tabel } 1,966$  yang di dalam dasar pengambilan keputusan nilai tersebut dinyatakan positif dan signifikan berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) pada penelitian. 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 penerapan prinsip good governance pada dasarnya mampu membawa dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Namun juga tergantung dengan kondisi penerapannya apakah dapat diterapkan dan diadopsi secara baik, menyeluruh dan berkelanjutan sehingga dapat menjawab tuntutan publik (masyarakat) terhadap kehadiran pelayanan birokrasi yang profesional 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 birokrasi, serta menyelesaikan pekerjaan dengan batas waktu yang sebelumnya telah ditentukan tanpa memebrikan kesan mempersulit kepada masyarakat. Masyarakat ingin mendapatkan kemudahan dalam pelayanan birokrasi dalam arti pemerintah tidak berada diatas dan masyarakat tidak berada dibawah pemerintah.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka disimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan *good governance* di Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah tergolong baik, meskipun masih terdapat permasalahan yang berkaitan dengan partisipasi, akuntabilitas dan transparansi jadi masih bisa diperbaiki atau ditingkatkan kembali.
2. Kualitas pelayanan publik berdasarkan pengamatan dilakukan, diketahui bahwa kalkulasi dari presentase per-aspek dengan asumsi jawaban sangat setuju diperoleh presentase 79%. Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan terbilang terlaksana dengan baik namun masih perlu pembenahan dan pengembangan agar kualitas pelayanan semakin baik terhadap masyarakat.
3. Hasil penelitian juga menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan good governanve terhadap kualitas pelayanan publik, dengan nilai koefisien determinasi 63%, presentase tersebut mengartikan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh penerapan prinsip Good Governance sebesar 36%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta .
- Ghozali, & Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro .
- Kairupan, J. K. (2016). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Administrasi Publik* , 1-6.
- Laili. (2023, Juni 30). *Teknik Analisis Data Penelitian Kuantitatif*. Retrieved from Tambah Pinter: [https://tambahpinter.com/teknik-analisis-penelitian-kuantitatif/#Contoh\\_Analisis\\_Data](https://tambahpinter.com/teknik-analisis-penelitian-kuantitatif/#Contoh_Analisis_Data)
- Lauma, R., Pangemanan, S., & sampe, s. (2003). Pengaruh Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurusan ilmu pemerintahan* , 3, 1-3.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. *Journal of Chemical Information and Modeling* .
- Solichin. A.W. (2017). Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik. *Bumi Aksara Jakarta* .
- Suaib. M.R. (2018). ETIKA BIROKRASI (Studi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sorong). *Jurnal Noken : Ilmu-ilmu Sosial* .
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* : Sedarmayanti. *Mandar Maju* .
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Widiaswari, R. R. (2012). Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Spread* , 176-177.
- Zakarias Talis. 2019. Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas, Kecamatan Batu, Kota Batu). *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhwana Tunggadewi Malang. Vo.8. No.2
- Zulkarnain, & Annisa. (2014). Komitmen terhadap organisasi ditinjau dari kesejahteraan psikologis pekerja. *INSAN* .
- Zulkarnain, & Annisa. (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik* , 102-103.