

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI DESA BANUA KECAMATAN BUNGIN
KABUPATEN ENREKANG**

Rosnani¹, Sapri Tajuddin², Hardianti³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email Korespondensi: aristoxiaomi4a@gmail.com

Email: renyrenggo@unkriswina.ac.id; adrianus@unkriswina.ac.id

ABSTRACT

The aim of the research is to determine the application of good governance principles to public services in Banua village, Bungin sub-district, Enrekang district, to determine supporting and inhibiting factors in the application of good governance principles to public services in Banua village, Bungin sub-district, Enrekang district. The population of this study was 194 heads of families in Banua village. The sample in this research was 66 heads of families, taken based on non-probability sampling techniques. The type of this research is quantitative descriptive. Data collection techniques used were observation, interviews, literature study and questionnaires. The data analysis technique used is validity, reliability and simple linear regression using the help of the IBM SPSS Statistics 21.0 application. The research results show that the implementation of Good Governance principles in Banua village is in the "good" category with results of 80%. Public services in Banua Village are in the "Good" category with a percentage result of 63%. The application of the principles of Good Governance to Public Services in Banua Village, Bungin District, Enrekang Regency is in the category with the "significant/influential" level, from the ANOVA test, the F count obtained is 19,725 with a significant level of 0.003, based on the t value > t table. or $3,012 \geq 1.667$ then H_0 is rejected, meaning that the level of implementation of Good Governance Principles is significant/influences public services in Banua Village, Bungin District, Enrekang Regency.

Keyword: Good Governance, Public Service, Village.

ABSTRAK

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui Penerapan prinsip-prinsip good governance terhadap pelayanan public di desa banua kecamatan bungin kabupaten enrekang, untuk mengetahui factor-faktor pendukung dan penghambat penerapan prinsip-prinsip good governance terhadap pelayanan publik di desa banua kecamatan bungin kabupaten enrekang. Populasi penelitian ini adalah kepala keluarga yang ada di desa Banua berjumlah 194 KK. Sampel dalam penelitian ini adalah 66 kepala keluarga, diambil berdasarkan Teknik Non probability sampling Tipe penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang di gunakan observasi, wawancara, studi Pustaka dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana dengan menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistic 21.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan prinsip-prinsip Good Governance di desa Banua berada pada kategori "baik" dengan hasil 80%. Pelayanan public di Desa Banua berada pada kategori "Baik" dengan hasil persentase 63%. Adapun Penerapan prinsip-prinsip Good Governace Terhadap Pelayanan Publik di Desa Banua Kecamatan Bungin Kabupaten Enrekang berada pada ketegori dengan tingkat "senifikan/berpengaruh", dari uji ANOVA di dapat Fhitung yang diperoleh sebesar 19.725 dengan Tingkat signifikansi 0,003, berdasarkan nilai t hitung > t tabel atau $3.012 \geq 1,667$ maka H_0 ditolak artinya tingkat Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance signifikan/berpengaruh terhadap pelayanan publik di Desa Banua Kecamatan Bungin Kabupaten Enrekang.

Kata kunci: Good Governace, Pelayanan Publik, Desa.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting bagi organisasi publik termasuk organisasi pemerintah. Oleh karena itu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah (birokrasi pemerintah) harus senantiasa berorientasi pada kepentingan publik. Pemenuhan terhadap kepentingan publik secara substantif sudah selayaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar masyarakat yang dilayani dapat memberikan tanggapan positif terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah sebelumnya. Namun dalam realitanya masalah pelayanan publik dilingkungan pemerintahan sudah lama menjadi pusat perhatian masyarakat seiring banyaknya kasus pelayanan publik yang dianggap kurang berpihak kepada kepentingan masyarakat. (Malik & Abdulajid, 2023). Ini mengisyaratkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi masyarakat sebelumnya. Pelayanan yang berbelit-belit, in-efisiensi, lambat, tidak ramah serta tidak jelasnya waktu penyelesaian dan tidak jelasnya biaya pelayanan merupakan bukti nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah masih rendah dan pelayanan publik belum berkualitas (Mangondi Simbolon et al., 2023).

Beberapa faktor penyebab belum berkualitasnya pelayanan publik adalah faktor SDM aparatur, organisasi birokrasi, tata laksana, pola pikir, kinerja organisasi, budaya birokrasi, inovasi birokrasi dan teknologi informasi, perilaku birokrasi, sistem dan strategi pelayanan. Rosika & Frinaldi (2023) kepemimpinan yang transaksional, struktur organisasi yang adaptif, perilaku organisasi yang koruptif, lemahnya implementasi kebijakan, belum diterapkannya prinsip good governance dan komunikasi birokrasi. Watimena (2020). Konsep good governance muncul dari ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah selama masa pelayanan publik, kinerja pemerintah menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi Yuliyanti et al., (2022). Dari perspektif unsur pemerintahan yang baik, pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur good governance. Pejabat publik, masyarakat sipil, dan kalangan dunia usaha semuanya berkepentingan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik (Kurniawati, 2017).

Pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik good governance di Indonesia, Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi hal tersebut (Rasul, 2012). Pertama, pemangku kepentingan yaitu pemerintah, masyarakat, Dan dunia usaha, meyakini bahwa peningkatan kinerja pelayanan publik itu penting. Kedua, pelayanan publik merupakan area dimana ketiga elemen pemerintahan berinteraksi dengan sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang mencerminkan karakteristik praktis good governance dapat ditransformasikan dengan lebih mudah dan bermakna melalui pelayanan publik. (Firdausijah & Priatna, 2020) Hasil observasi awal yang dilakukan calon peneliti pada tanggal 28 Desember tahun 2023, masalah penerapan prinsip – prinsip good governance yang pernah terjadi di desa Banua yaitu, kurangnya respon atau daya tanggap dari pemerintah atau aparat desa Banua. Untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, pembangunan serta mengembangkan program - program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi. masyarakat serta pertanggung jawaban yang baik dalam mengelola segala bentuk pendapatan dari desa karena, jika respon yang diberikan rendah maka dengan sendirinya memiliki kinerja yang kurang baik. Selain itu, kurangnya respon atau daya tangkap dari pemerintah atau aparat desa banua dan kurangnya partisipasi masyarakat secara aktif terhadap pelaksanaan kegiatan desa menyebabkan tidak adanya bentuk laporan pertanggung jawaban dari pihak aparat desa kepada masyarakat setempat karena lemahnya kontrol dari masyarakat sendiri, sehingga proses transparansi dan akuntabilitas dari pemerintah tidak berjalan dengan baik dan masyarakat tidak mempunyai informasi tentang program atau proyek yang di jalankan di desa Banua berdasarkan hal-hal di atas, pemerintah tidak cepat tanggap untuk melaksanakan Good Governance dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip maka semua perencanaan oleh pemerintah desa tidak akan berjalan secara efektif dan efisien.

Sistem yang dijalankan selama ini di desa Banua adalah pelayanan konvensional atau perkara tradisional yang berkembang di masyarakat. Seperti masyarakat membawa berkas persyaratan dan menemui secara langsung pejabat yang berkepentingan. Bila pejabat yang perlu ditemui tidak hadir, warga harus kembali lagi pada lain hari, bila tidak tahu proses pengurusannya warga harus bertanya

kesana kemari, sehingga memperlambat penyelesaian pelayanan. Tidak adanya ketersediaan informasi mengenai persyaratan, biaya dan waktu sehingga warga cenderung mengeluarkan biaya lebih besar dengan harapan cepat selesai, tidak adanya sistem database mengenai pelayanan, tidak ada partisipasi masyarakat dan hanya menerima pelayanan publik apa adanya. Sehingga masyarakat di Desa Banua membutuhkan kepastian dan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan, berupa kepastian waktu dan kepastian biaya serta ketersediaan informasi pelayanan. Hal ini membuat pemerintah di desa banua dituntut untuk bisa meluncurkan inovasi pelayanan publik yaitu dengan menerapkan pelayanan administrasi dengan diluncurkannya inovasi pelayanan publik bertujuan untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakatnya. Masyarakat kita butuh kepastian dan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah kota utamanya didesa, kepastian itu menyangkut kepastian waktu dan biaya. Untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan yang diberikan tentu saja setiap institusi penyelenggara negara ingin memberikan program inovasi yang baik bagi masyarakatnya, sehingga perlu mengoptimalkan pelayanan desa sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik dan harus dibarengi dengan terciptanya good governance yang lebih baik.

Salah Satu Pendekatan Kualitas Jasa Yang Banyak Dijadikan Acuan Dalam Riset Pelayanan Administrasi Adalah Model Servqual (Service Quality) Yang Dikembangkan Oleh Parasuraman, Zeithaml, Dan Berry (1990). Servqual Adalah Metode Empirik Yang Dapat Digunakan Oleh Perusahaan Jasa Untuk Meningkatkan Kualitas Jasa (Pelayanan) Mereka. Servqual Dibangun Atas Adanya Perbandingan Dua Faktor Utama Yaitu Persepsi Pelanggan Atas Layanan Yang Mereka Terima (Perceived Service) Dengan Layanan Yang Diharapkan Atau Diinginkan (Expected Service). Melalui Survey Yang Di Lakukan Oleh Parasuraman, Zeithaml Dan Berry Di Tentukan Suatu Dimensi Baku Untuk Mengukur Kualitas Sebuah Layanan, Di Mana Dimensi Tersebut Kemudian Di Kenal Dengan Nama Servqual Yang Terbagi Dalam Sepuluh Dimensi: 1. Tangible Merupakan Kualitas Fisik, Dari Pelayanan Yang Diberikan Peralatan Atau Fasilitas Yang Tersedia 2. Reliability Merupakan Suatu Kemampuan Dalam Menyajikan Pelayanan Yang Sesuai Dengan Apa Yang Telah Dijanjikan Secara Tepat Dan Handal. Layanan Sesuai Dengan Iklan Yang Dijanjikan, Fasilitas Dan Peralatan Berfungsi Dengan Baik. 3. Responsiveness Merupakan Pelayanan Atau Respon Pembeli Layanan Yang Cepat Dan Kreatif Terhadap Permintaan Dari Pelanggan. Pemberi Layanan Siap Membantu Jika Diperlukan, Pemberi Layanan Menanggapi Pertanyaan Dengan Baik. 4. Competence Pemberian Layanan Mempunyai Penguasaan Dan Kemampuan Untuk Menyampaikan Layanan Dengan Baik. Adanya Pengetahuan Dan Skill Dari Pemberi Layanan. 5. Credibility Kepercayaan Pelanggan Kepada Layanan Untuk Menyampaikan Layanan Dengan Baik Layanan Mempunyai Image Dan Reputasi Yang Baik. 6. Security Pelanggan Merasa Bebas Dari Bahaya, Resiko Serta Gangguan Keamanan Pelanggan Selama Proses Pelayanan Terjamin. 7. Courtesy Pemberian Layanan Mempunyai Sopan Santun Dan Keramahan Pemberian Layanan Bersikap Ramah Dan Sopan Kepada Pelanggan 8. Communication Kemampuan Menyajikan Informasi Dengan Bahasa Yang Dimengerti Oleh Pelanggan Dan Mau Mendengarkan Inspirasi Mereka Pemberi Layanan Mempunyai Kemampuan Berkomunikasi. 9. Understanding Pemberi Layanan Mempunyai Usaha Untuk Mengenal Pelanggan Serta Mengerti Kebutuhan Pemberi Layanan Berusaha Mengenal Pelanggan Dengan Baik. 10. Access Adanya Pelayanan Di Mana Penerima Dapat Dengan Mudah Menghubungi Pemberi Layanan Lokasi Layanan yang mudah dijangkau, Line Telpn untuk Informasi Tersedia Dan Mudah Untuk Dihubungi.

Dalam Perkembangannya Kemudian, Kesepuluh Komponen Tersebut Di Mampatkan Menjadi Lima Dimensi Yang Menjadi Acuan Pengukuran Yang Di Lakukan Customer Terhadap Pelayanan Yaitu: 1. Reliability, Kemampuan Memiliki Performa Yang Bisa Di Andalan Dan Akurat. 2. Assurance, Kemampuan Para Personel Untuk Menimbulkan Rasa Percaya Dan Aman Kepada Pelanggan. 3. Tangibles Aspek Yang Terlihat Secara Fisik Masal Peralatan Dan Personel Petugas. 4. Empathy, Mencakup Kepedulian Serta Perhatian Individual Kepada Para Pengguna. 5. Responsiveness, Yaitu Kesiediaan Untuk Membantu Partisipan Dan Memberikan Perhatian Yang Tepat (Sinollah & Masrurroh, 2019). Adapun desa yang saya kaji dan teliti meliputi Desa Banua Kecamatan Bungin Kabupaten Enrekang. Desa Banua terletak 74 km dari ibu kota kabupaten enrekang atau dari kecamatan Bungin baru dengan luas wilayah 54.20 km. Desa Banua terdiri dari 3

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com // admin@lkispol.or.id

Indexed:



dusun yaitu dusun Dode, dusun Salukatapi, dan dusun Annung. Pemerintah desa dalam desa ini terdiri dari kepala desa, sekretaris desa, bendahara, kasi pembangunan, kasi pemerintahan dan kasih umum. Desa Banua termasuk desa terpencil di salah satu kecamatan Bungin, Tingkat pendidikan yang masih rendah serta usia produktif yang banyak namun tidak diimbangi dengan sumber daya manusia yang berkualitas membuat desa Banua berada dalam jajaran desa berkembang, serta tingkat sistem pelayanannya lambat menunjukkan bahwa pelayanan administrasi belum efektif dan belum mampu memperbaiki sistem dan mekanisme penyelenggaraan aktifitas di kantor ini. Terlebih lagi Penyelenggaraan pelayanan publik masih sangat dipengaruhi oleh subjektivitas dalam konteks ini baik yang dimiliki oleh penyelenggara atau para pengguna.

Usaha pengembangan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memperhatikan prinsip-prinsip good governance menjadi sangat penting. Prinsip-prinsip yang dimaksud diantaranya adalah keterbukaan, akuntabilitas, responsivitas, keadilan yang merata, efisiensi dan efektivitas, Partisipasi dalam pelayanan publik. Kondisi tersebut dari hasil pengamatan penulis juga terjadi di salah satu desa Banua, yaitu Kecamatan Bungin. Di desa Banua, masalah waktu juga menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan sendiri menjadi sebuah hal yang menjadi penghambat dan masih perlu diperhatikan lagi. Hal ini dapat menghambat proses pelayanan publik kepada pengguna layanan. Selain waktu pelayanan, kehadiran petugas pemberi layanan turut menjadi suatu aspek yang dapat menghambat efektifitas dan efisiensi pelayanan publik yang di berikan kepada pengguna layanan dalam hal ini masyarakat.

Masyarakat Desa Banua membutuhkan kepastian dan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan publik, termasuk kejelasan mengenai waktu dan biaya yang akan dikeluarkan. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu meluncurkan inovasi dalam pelayanan publik untuk mendekati diri dengan masyarakatnya dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini harus didukung dengan peningkatan praktik good governance untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik di tingkat desa.

Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian dimana kebenaran memerlukan pengujian secara empiris, jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya. Hipotesis adalah kesimpulan teoritis yang masih harus di buktikan dari hasil penelitian, maka suatu hipotesis dapat diketahui benar atau salah, dapat diterima atau ditolak. (Ahmad 2015) mengemukakan bahwa hipotesis merupakan dugaan sementara yang selanjutnya sesuai dengan model analisis yang cocok. Berdasarkan hasil observasi awal dan penelitian terdahulu, maka peneliti yang merumuskan hipotesis dari masalah penelitian yaitu:

H_a = Adanya pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan Publik di Desa Banua, Kecamatan Bungin, Kabupaten Enrekang.

H_o = Tidak ada pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan Publik di Desa Banua, Kecamatan Bungin, Kabupaten Enrekang.

Jadi pada penelitian ini menggunakan hipotesis H_o karena diduga adanya pengaruh antara Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan di Desa Banua, Kecamatan Bungin, Kabupaten Enrekang.

METODE

Penelitian akan dilakukan di Desa Banua Kecamatan Bungin Kabupaten Enrekang. Alasan penelitian ini memilih lokasi ini karena Desa Banua termasuk desa terpencil di salah satu kecamatan bungin, tingkat Pendidikan yang masih rendah serta usia produktif yang banyak namun tidak diimbangi dengan sumber daya manusia yang berkualitas membuat desa banua berada dalam jajaran desa berkembang, serta tingkat pelayanan lambat menunjukkan bahwa pelayanan lambat menunjukkan bahwa pelayanan publik belum efektif dan belum mampu memperbaiki system mekanisme penyelenggaraan aktifitas di kantor desa banua. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel pertama "independen", Penerapan prinsip-prinsip good Governance (X), sedangkan variabel kedua yaitu "Dependen", pelayanan publik (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu setiap variabel yang ditentukan diukur dengan memberikan gambaran tentang permasalahan yang akan diteliti dalam bentuk angka-angka. Penfektan ini digunakan karena sesuai dengan objek dan pokok permasalahan yang akan diteliti.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Indexed:



30

SINTA 5

PKP|INDEX



PEMBAHASAN

1. Uji kualitas data (validasi dan realibilitas)

Uji kualitas data adalah uji yang disyaratkan dalam penelitian dengan instrument kuesioner, tujuannya agar data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Uji ini terdiri atas uji validasi dan reabilitas. Uji validasi berkaitan dengan keandalan kuesioner tersebut yang mana sebuah kuesioner diharapkan mampu mengukur konstruk, atau variabel sesuai dengan indikator yang disusun, jika ternyata variabel/konstruk tersebut tidak dapat diukur maka kuesioner tersebut tidak valid. Validitas instrument dapat dibuktikan dengan beberapa bukti. Bukti-bukti tersebut antara lain secara konten, atau dikenal dengan validasi konten atau validasi isi, secara konstruk atau dikenal dengan validasi konstruk, dan secara kriteria, atau dikenal dengan validasi kriteria. Uji reabilitas terkait dengan tingkat stabilitas kuesioner, artinya kuesioner yang disusun mampu memberikan jawaban yang sama dari waktu ke waktu apabila diajukan kembali ke responden yang sama.

Tabel 1: Uji Correlations Vareabel Y

		Correlations Y					
		Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	T O T A L
Y 1	Pearson Correlation	1	. 9 2 5 *	. 9 3 3 *	. 9 4 1 *	. 9 1 5 *	. 9 6 7 **
	Sig. (2-tailed)		< , 0 0 1	< , 0 0 1	< , 0 0 1	< , 0 0 1	< , 0 0 1
	N	6 6	6 6	6 6	6 6	6 6	6 6
Y 2	Pearson Correlation	. 9 2 5 *	1	. 9 2 9 *	. 9 3 8 *	. 9 5 5 *	. 9 7 4 **
	Sig. (2-tailed)	< , 0 0 1		< , 0 0 1	< , 0 0 1	< , 0 0 1	< , 0 0 1
	N	6 6	6 6	6 6	6 6	6 6	6 6
Y 3	Pearson Correlation	. 9 3 3 *	. 9 2 9 *	1	. 9 5 4 *	. 9 3 6 *	. 9 7 7 **
	Sig. (2-tailed)	< , 0 0 1	< , 0 0 1		< , 0 0 1	< , 0 0 1	< , 0 0 1
	N	6 6	6 6	6 6	6 6	6 6	6 6

	Sig. (2-tailed)	< , 0 0 1	< , 0 0 1		< , 0 0 1	< , 0 0 1	< , 0 0 1
	N	6 6	6 6	6 6	6 6	6 6	6 6
Y 4	Pearson Correlation	. 9 4 1 *	. 9 3 8 *	. 9 5 4 *	1 	. 9 3 2 *	. 9 8 0 **
	Sig. (2-tailed)	< , 0 0 1	< , 0 0 1	< , 0 0 1		< , 0 0 1	< , 0 0 1
	N	6 6	6 6	6 6	6 6	6 6	6 6
Y 5	Pearson Correlation	. 9 1 5 *	. 9 5 5 *	. 9 3 6 *	. 9 3 2 *	1 	. 9 7 2 **
	Sig. (2-tailed)	< , 0 0 1	< , 0 0 1	< , 0 0 1	< , 0 0 1		< , 0 0 1
	N	6 6	6 6	6 6	6 6	6 6	6 6
T O T A L	Pearson Correlation	. 9 6 7 *	. 9 7 4 *	. 9 7 7 *	. 9 8 0 *	. 9 7 2 *	1
	Sig. (2-tailed)	< , 0 0 1	< , 0 0 1	< , 0 0 1	< , 0 0 1	< , 0 0 1	
	N	6 6	6 6	6 6	6 6	6 6	6 6
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Sumberdata: hasil olah data SPSS 21.0

Berdasarkan tabel 1. dari output diatas untuk menguji tingkat validitas data adalah dengan membandingkan Rhitung dengan Rtabel. Y1 memperoleh 0,967 > 0,244, Y2 memperoleh 0,974 > 0,244, Y3 memperoleh 0,977 > 0,244, Y4

memperoleh $0,980 > 0,244$, Y5 memperoleh $0,972 > 0,244$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kelima item pertanyaan tentang pelayanan public dikatakan "Valid".

b. Uji Reabilitas

Tabel 2: Reabilitas

Case Processing Summary			
		N	%
C a s e s	Valid	66	100. 0
	Excl uded a	0	.0
	Total	66	100. 0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Sumberdata: hasil olah data SPSS 21.0

Output ini menjelaskan tentang jumlah data valid untuk memproses dan data yang dikeluarkan,serta persentasenya.dapat diketahui bahwa data atau case yang valid jumlahnya 66 dengan presentase 100% dan tidak ada yang dikeluarkan (exclude).

Tabel 3: Reliability Statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.910	14

Sumberdata: hasil olah data SPSS 21.0

Output tersebut sebagai hasil dari analisis reliabilitas Cronbach alpha. Diketahui nilai Cronbach alpha 910 dari 14 item pertanyaan dari variabel Tingkat kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik. Kaidah pengambilan keputusannya, jika nilai Cronbach alpha > nilai Rtabel data dapat dikatakan reliable. Berdasarkan output yang diperoleh di atasdiperoleh hasil $910 > 0,244$, sehingga data dapat dikatakan "Reliable".

2. Regresi Linear Sederhana

Tabel 4: Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.058 a	.34 4	.257	6.31122
a. Predictors: (Constant), GOVERNANCE				

Sumberdata: hasil olah data SPSS 21.0

Berdasarkan Hasil uji dari tabel Model Summary, maka dapat dihitung menggunakan rumus determinasi sebagai berikut: $XY = R^2 \times 100\%$. Koefisienpenentu (KP) = $R^2 = 0,058 \times 0,058 = \times 100\% = 36,6\%$. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa besarnya pengaruh Tingkat kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik (X-Y) adalah 36,6%. sedangkan sisanya sebesar 63,4% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

Tabel 5: Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	S i g.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.145	2.100		8.642	<.001
	GOVERNANCE	25.5	.071	.058	3.012	.003

a. Dependent Variable: PELAYANAN

Sumberdata: hasil olah data SPSS 21.0

Berdasarkan tabel coefficients hasil olah data, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Banua Kecamatan Bungin Kabupaten Enrekang, dapat dianalisa berdasarkan koefisien-koefisiennya sebagai berikut:

$$Y_1 = 18.145 + 0,255X$$

Dari fungsi regresi diatas, maka dapat dijelaskan :

a. Uji Hipotesis (ada pengaruh X dan Y)

1. Nilai konstanta (a) sebesar 12,489 menjelaskan bahwa jika semua variabel Tingkat kompetensi sumber daya manusia (X) diasumsikan (tidak ada nilai), maka nilai kualitas pelayanan (Y) tersebut sebesar 12,489 atau berada dalam kategori ada pengaruh.
2. Koefisien regresi Tingkat kompetensi sumber daya manusia sebesar 0,255 memiliki arti jika variabel Tingkat kompetensi sumber daya manusia (X) berubah, maka kualitas pelayanan publik (Y) juga akan berubah. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila Tingkat kompetensi sumber daya manusia (X) baik, maka pelayanan public (Y) juga akan baik dengan koefisiensi regresi 0,255.

3. Uji hipotesis (ada pengaruh X dan Y)

Tabel 6. ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Significance
1	Regression	24.316	1	24.316	19.725	.003 ^b
	Residual	2549.214	64	39.831		
	Total	2573.530	65			

a. Dependent Variable: PELAYANAN
 b. Predictors: (Constant), GOVERNANCE

Sumberdata: hasil olah data SPSS 21.0

Hasil dari uji ANOVA pada bagian ini ditampilkan hasil yang diperoleh adalah nilai $F = 19.725$ dengan tingkat probabilitas sig. 0,003, oleh karena probabilitas (0,003) lebih kecil dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi Tingkat sumber daya manusia. Untuk menguji kebenaran hipotesis dalam penelitian ini, dilakukan uji F. Untuk mengetahui ada pengaruh/signifikansi dapat diketahui dengan melihat dari level of significant $\alpha = 0,5$. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Berdasarkan hasil olah data pada tabel ANOVA, maka diketahui nilai F hitung yang diperoleh sebesar 19.725 dengan tingkat signifikan 0,003 ($F < 0,05$) yang berarti bahwa tingkat Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance (X) mempunyai pengaruh/ signifikan terhadap pelayanan publik (Y), dari hasil tersebut berarti model regresi dapat digunakan untuk memprediksi pelayanan publik di Kantor Desa Banua.

Uji statistic t untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independent secara individual menerangkan variasi variabel dependen berdasarkan tabel coefficients hasil olah data SPSS, maka diketahui bahwa :

Nilai t hitung variabel tingkat kompetensi sumber daya manusia (X) 0,255 dengan tingkat signifikansi 0,003

Hipotesis berdasarkan uji t dirumuskan secara statistic berikut:

$H_a : \rho_{yx} \neq 0$

$H_o : \rho_{yx} = 0$

Hipotesis bentuk kalimat:

Hipotesis H_a : Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* berpengaruh/signifikan terhadap pelayanan publik di Kantor Banua, Kecamatan Bungin, Kabupaten Enrekang.

Kaidah Keputusan:

Jika nilai t hitung $> t$ tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan. Tabel coefficients diperoleh t hitung = 3,012 prosedur mencari statistictabel dengan kriteria :

Nilai signifikansi sebesar $0,003 \leq 0,05$

Df atau dk (derajat kebebasan) = jumlah data – 2 = 66-2 = 64 Sehingga didapatkan t tabel = 1.667

Keputusan:

Nilai t hitung > t tabel atau 3,012 > maka Ha diterima, artinya signifikan. Jadi, Tingkat kompetensi sumber daya manusia berpengaruh/signifikan terhadap pelayanan publik di Desa Banua, Kecamatan Bungin, Kabupaten Enrekang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab V, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Prinsip good governance telah di terapkan dalam pelayanan publik di desa Banua meskipun belum maksimal. Dimana pelayanan yang ada di kantor Desa Banua Masih banyak petugas bagian pelayanan tidak merespon dengan baik terhadap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan, petuagas masih saling melempar tanggung jawab. Selain dari petugas yang masih kurang respon adapun di antara petugas atau aparat masih belum disiplin dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat masih banyaak aparat yang datang tidak sesuai dengan jam kerja.
2. Faktor penghambat penerapan good governace adalah partisipasi masyarakat,sumber daya manusia,dan kedisiplinan aparat.
3. Sedangkan yang menjadi faktor pendukung penerapan good governace adalah kerjasama dan komunikasi.

REFERENSI

- Firdausijah, R. T., & Priatna, A. (2020). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11, 113–119.
- Kurniawati, putri. (2017). Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Tegal Rejo Kecamatan Medan Perjuangan. *Jurnal Publik UND HARMEDAN*, 01(2), 1–7.
- Malik, F., & Abdulajid, S. (2023). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Instansi Pemerintah Sebagai Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi (Studi Pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil , Dan Badan. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 11(3), 20–37. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPP>
- Mangondi Simbolon, O., Margaretha Manullang, I., Syahfitri, N., Tumanggor, S. J., Eliza Purba, C., Meilini Saragih, S., & Ivanna, J. (2023). Implementation of Good Governance in Improving The Quality of Public Services in The Community. *Journal of Law & Policy Review*, 3150(2024), 1–9. <https://mahesacenter.org/https://journal.mahesacenter.org/index.php/jlpr/index>
- Rasul, S. (2012). Penerapan Good Governance di Indonesia dalam Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi. *Mimbar Hukum - Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 21(3), 538. <https://doi.org/10.22146/jmh.16276>
- Rosika, C., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang. *COMSERVA Indonesian Journal of Community Services and Development*, 2(09), 1902–1908. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i09.587>
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan. *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64. https://www.researchgate.net/publication/337067216_PENGUKURAN_KUALITAS_PELAYANAN_Servqual_-_Parasuraman_DALAM_MEMBENTUK_KEPUASAN_PELANGGAN_SEHINGG

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed:

SINTA 5

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 11 Nomor 1 September 2024

A_TERCIPTA_LOYALITAS_PELANGGAN/link/5e981f684585150839e0484a/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB

Watimena, M. A. (2020). Implementasi Good Corporate Governance, Good Governance dan Kepemimpinan Situasional Terhadap Kinerja Pegawai. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 195–214. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p195-214>

Yuliyanti, F., Radjikan, R., & Santoso, T. (2022). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2(3), 1288–1293. <https://doi.org/10.53363/bureau.v2i3.123>

