

**PENGARUH PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA TEGALREJO
(*The Influence of Good Governance Principles on The Quality
of Public Services at The Tegalrejo Village Office*)**

Author

Wendi Aji Saputra¹, Umi Fitriana Lestari², Muhammad Dimas Rizqi³

Afiliasi

^{1,2,3}Universitas Musi Rawas

Email

¹wendiajisaputra94@gmail.com

Received: Feb-13-2023

Revised: April-11, 2023

Accepted: Okt-7, 2023

Available Online: Des-01, 2023

Corresponding author

Wendi Aji Saputra

Universitas Musi Rawas

e-Mail: wendiajisaputra94@gmail.com

Abstract

In the era of realizing good governance, public services are an important part of meeting the needs and rights of the community because providing services to the community is one of the responsibilities of the government, so the quality of public services received by the community can be used as a benchmark in assessing the quality of government. The purpose of this study was to determine the effect of the Principles of Good Governance on the Quality of Public Services at the Tegalrejo Village Office. The method used in this research uses descriptive quantitative research because this research is carried out through measuring a predetermined sample by testing hypotheses and the survey method is shown intending to obtain data on opinions or beliefs about the quality of public services. In this study, the population taken was the Tegalrejo Village community with a total population of 458. To determine the number of samples in this study using the Slovin formula with a sample size of 214 respondents. Data collection techniques in this study used questionnaires / surveys, observation, and documentation. The results of the study showed a significant influence between the principles of good governance on the quality of public services at the Tegalrejo Village Office. This is obtained from the t-test where $t_{count} = 23.838$ is greater than $t_{(table)} = 1.971$ and sig value. 0.000 and the coefficient of determination obtained a value of 0.728 or 72.8%, which means that the quality of public services in the Tegalrejo village office is influenced by the principles of good governance by 72.8%.

Key Word: *Influence, Good Governance, Public Services.*

Abstrak

Dalam era mewujudkan *good governance*, pelayanan publik menjadi bagian penting untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat karena memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu tanggung jawab pemerintah, maka kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat dapat dijadikan tolok ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Tegalrejo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif karena penelitian ini dilakukan melalui pengukuran sampel yang telah ditentukan dengan menguji hipotesis serta metode survey ditunjukkan bermaksud untuk mendapatkan data mengenai pendapat atau keyakinan mengenai kualitas pelayanan publik. Pada penelitian ini populasi yang diambil adalah masyarakat Desa Tegalrejo dengan jumlah masyarakat sebanyak 458. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan diperoleh jumlah sampel sebanyak 214 responden. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner/angket,

observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian terdapat pengaruh yang signifikan antara prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tegalrejo. Hal tersebut diperoleh dari t-test dimana $t_{hitung} = 23,838$ lebih besar dari $t_{(tabel)} = 1,971$ dan nilai sig. 0,000 dan koefisien determinasi memperoleh nilai 0,728 atau 72,8% yang berarti bahwa kualitas pelayanan publik di kantor desa Tegalrejo dipengaruhi oleh prinsip *good governance* sebesar 72,8%.

Kata Kunci: Pengaruh, *Good Governance*, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 bahwasanya pelayanan publik dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Alfian (2019, h. 60) menyatakan bahwa pelayanan publik yang terjadi di Indonesia dirasakan masih belum memenuhi berbagai tuntutan ataupun harapan dari masyarakat. Desa menjadi salah satu wilayah yang harus diperhatikan bagaimana kondisi pelayanan publiknya dimana desa merupakan wilayah tingkat terendah dalam sistem pemerintahan sehingga pemenuhan kebutuhan masyarakat desa harus terus diperhatikan.

Fenomena pelayanan publik yang sering dihadapkan pada permasalahan misalnya dalam hal lambannya pelayanan ataupun prosedur yang berbelit-belit dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik terutama di desa. Seringnya terjadi fenomena pelayanan publik yang belum menunjukkan kualitas yang baik dapat menimbulkan kekhawatiran bahkan masyarakat mencari jalan alternatif tertentu.

Selain permasalahan diatas, bahwasanya cara pelayanan yang diterima masyarakat pun belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan ataupun masyarakat seolah-olah harus tunduk pada setiap ketentuan dan kemauan para pejabatnya, hal tersebut dapat menambah kekhawatiran masyarakat akan kondisi pelayanan publik jika tidak segera ditangani lebih lanjut. Untuk mengatasi hal tersebut, sangat perlu dilakukan perbaikan pada kualitas pelayanan publik yang terjadi saat ini mengingat pelayanan publik ialah hal yang sangat penting dalam memerhatikan pemenuhan kebutuhan masyarakat karena pelayanan publik ialah salah satu fungsi pemerintahan yang harus dilakukan dengan sebaik-baiknya. Salah satu upaya perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik tersebut, perlu dilakukannya prinsip-prinsip *good governance*.

Adanya prinsip-prinsip *good governance* yang dilakukan sangat diharapkan dapat menjadikan kualitas pelayanan publik lebih baik dan tepat untuk dilakukan yang mana hal ini juga diharapkan dapat memberikan dampak positif pada kehidupan masyarakat yaitu menimbulkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.

Permasalahan yang sering terjadi pada kantor desa terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ialah misalnya saja dalam pengurusan kartu keluarga yang mana masyarakat sering mengabaikan syarat-syarat administrasi yang telah ditetapkan sehingga menjadikan pelayanan lamban. Serta proses pelayanan publik yang dinilai belum transparan mengenai biaya ataupun prosedur dalam penyelenggaraan pelayanan

publik tersebut dinilai berbelit-belit yang dapat mengerucut pada proses pelayanan yang lamban karena masyarakat menilai sulitnya pelayanan publik yang harusnya mereka dapatkan dengan nyaman dan mudah. Berbagai tuntutan serta harapan masyarakat yang semakin berkembang membuat pihak penyelenggara pelayanan publik harus lebih paham melihat kondisi yang terjadi sehingga diharapkan dapat teratasi dengan lebih tepat.

Berbagai permasalahan yang terjadi menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik seperti belum optimalnya pertanggungjawaban, masih kurangnya partisipasi dari masyarakat, ataupun kemampuan kantor desa yang masih memerlukan berbagai upaya dalam peningkatan kualitasnya. Menurut Sawir (2020, h. 90) menjelaskan bahwa suatu proses kegiatan yang timbul dari tanggungjawab penyelenggara negara atau pemerintah daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pemberian pelayanan atau pelayanan administratif sebagai sarana pencapaian tujuan negara yaitu kesejahteraan masyarakat dikenal dengan istilah pelayanan publik. Kemudian, menurut Darmi (2016, h. 99) menjelaskan partisipasi merupakan sendi pembangunan birokrasi dalam tata kelola pemerintahan yang baik atau good governance yang akan meningkatkan pemberdayaan serta kapasitas masyarakat yang berorientasi kepentingan masyarakat. Sejalan dengan PP Menpan nomor 13 tahun 2009 bahwa salah satu model untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui partisipasi dengan cara menerima pengaduan dan keluhan masyarakat sebagai user layanan.

Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah Pengaruh Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Tegalrejo. Sujardi (2009, h. 7) penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah suatu tindakan atau serangkaian kegiatan sehubungan dengan pemenuhan kebutuhan bantuan sesuai dengan hukum untuk setiap penduduk dan penduduk untuk layanan, produk, atau layanan yang berpotensi berwenang yang ditawarkan oleh penyedia dukungan terbuka.

Lovelock (Hardiyansyah, 2018, h. 71) mengemukakan bahwa Ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik:

1. *Tangible*, ialah seperti kemampuan fisik, peralatan, personal, serta komunikasi material. Tangible dapat meliputi apa yang dapat dilihat secara langsung atau dirasakan secara nyata
2. *Reliable* (handal), yaitu adanya kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajengan. Keandalan dalam hal ini juga dapat diartikan adanya kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimalisir kesalahan.
3. *Responsiveness*, yaitu adanya rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan. dalam hal ini juga responsiveness dapat berarti adanya sikap yang

tanggap, mau mendengarkan serta dapat merespon pelanggan dalam hal memuaskan pelanggan yang dalam hal ini ialah masyarakat, misalnya saja dapat memberikan informasi secara tepat serta memberikan pertolongan dengan segera.

4. *Assurance* (jaminan), yakni adanya pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai.
5. *Empaty*, yakni terdapat perhatian perorangan pada pelanggan

Moenteiro (2021, h. 30) memberikan penjelasan mengenai *good governance* yaitu : *Good governance* merupakan tata pemerintahan yang dimana terdiri dari komponen prinsip-prinsip, sistem aturan, sumber daya manusia , sarana prasarana, dan anggaran, yang mencakup keseluruhan domain baik masyarakat, negara, ataupun pasar. Selain itu, istilah tata pemerintahan yang baik sepadan dengan istilah tata kelola untuk menyelenggarakan suatu urusan dengan orientasi atau tujuan tertentu. Talis (2019, h. 178) menyatakan "*good governance* merupakan proses perbaikan sistem dalam birokrasi guna untuk menjalin hubungan dan kualitas pelayanan yang diharapkan". Sedangkan menurut Rusfiana dan Supriatna (2021, h. 46) menyatakan *good governance* ialah adanya penyelenggaraan manajemen pembangunan yang kuat serta bertanggung jawab searah prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun *administrative*, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political frame work bagi tumbuhnya aktifitas usaha.

Dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik diperlukan prinsip-prinsip yang setidaknya dipenuhi dalam mendukung kualitas pelayanan publik yang lebih baik, yaitu sebagai berikut:

1. Akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemenang amanah (agent) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawab kepada pihak pemberi amanah (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut (Mardiasmo, (2009, h. 20))
2. Transparansi (keterbukaan), yakni penyediaan terhadap informasi mengenai aktivitas penyelenggaraan pemerintahan yang harus disertai dengan mudahnya masyarakat untuk dapat mengetahui suatu informasi tertentu secara benar. (Nengsih, dkk (2019 h. 114))
3. Partisipasi adalah prinsip bahwa setiap orang memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. (Purba & Djamin (Ruslan, 2005, h. 193))
4. *Rule of law* (Supremasi hukum), yakni dalam menegakkan pertanggungjawaban pemerintah maka harus adanya jaminan terhadap hak-hak masyarakat sehingga harus adanya kerangka hukum. (Monteiro 2021, h. 31-32)

Sugiyono (2019, h. 99) menjelaskan bahwa rumusan masalah penelitian biasanya berbentuk kalimat pertanyaan karena hipotesis hanyalah tanggapan sementara terhadap keberadaan masalah. Jadi hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

- 1) H_a : Tidak ada pengaruh Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tegalrejo
- 2) H_0 : Ada pengaruh Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tegalrejo

Berdasarkan teori yang diuraikan sebelumnya, maka peneliti menduga adanya pengaruh antara *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik, yang artinya bahwa *good governance* sebagai variabel X dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik sebagai variabel Y.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode penelitian survey. Sugiyono (2019, h. 15) menyatakan bahwa Penelitian kuantitatif adalah penelitian dalam kerangka pemikiran positivisme, digunakan untuk melihat populasi atau tes tertentu, mengumpulkan informasi menggunakan instrumen penelitian, memeriksa informasi yang bersifat kuantitatif atau faktual, sepenuhnya bertujuan untuk menggambarkan dan menguji spekulasi yang ada. Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif karena peneliti ingin mengetahui pengaruh dari *good governance* sebagai variabel independen terhadap kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen, sehingga penelitian ini dilakukan melalui pengukuran terhadap sampel tertentu, mengumpulkan data yang telah ditentukan dengan maksud menguji hipotesis dengan jenis deskriptif.

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari masyarakat, data yang didapat dari populasi tersebut kemudian diambil untuk dijadikan sampel yang dapat mewakili seluruh populasi. Berdasarkan penjelasan tersebut maka pada penelitian ini populasi yang diambil adalah masyarakat Desa Tegalrejo dengan jumlah masyarakat sebanyak 458 orang yang dijadikan sebagai populasi. Dengan demikian sampel ialah adanya bagian yang memiliki karakteristik tertentu dari sebuah populasi. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini dapat digunakan rumus slovin dengan perhitungan pengambilan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

berdasarkan rumus slovin diatas, dari jumlah populasi masyarakat Desa Tegalrejo diperoleh jumlah sampel sebanyak 214 responden/masyarakat.

Untuk memperoleh data yang akurat, maka dalam pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner/angket. Adapun yang dimaksud kuesioner/angket ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2019, h. 258) hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian diuji dengan statistik parametris, dengan hal tersebut Sugiyono menyatakan bahwa penggunaan statistik parametris mensyaratkan bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal. Uji Normalitas yang digunakan dalam

penelitian ini ialah menggunakan Rumus Kolmogorov-Smirnov dengan dasar pengambilan keputusannya yaitu jika nilai signifikansi > 0,05 maka data dikatakan normal serta pengerjaannya menggunakan program SPSS 22 For Windows.

Penggunaan uji dengan tujuan menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji regresi dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 22 yang bertujuan untuk mengetahui eratnya hubungan antara prinsip good governance sebagai variabel independen (X) dan variabel kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen (Y). Untuk sub variabel independen (X) yaitu akuntabilitas, partisipasi, rule of law, dan transparansi. Sedangkan sub variabel dependen (Y) yaitu tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Setelah dilakukannya regresi linier sederhana dapat dilanjutkan dengan uji t dengan rumus t sebagai berikut (Sugiyono, 2019, h. 277) :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Penelitian ini dilakukan dengan tingkat keyakinan 95% dan dengan membandingkan t hitung dan t tabel, maka :

- (1). Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a ditolak dan sebaliknya H_0 diterima
- (2). Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a diterima dan sebaliknya H_0 ditolak

Sugiyono (2019, h.235) menyatakan bahwa koefisien determinasi dapat digunakan untuk mencari pengaruh varians variabel. Dalam hal ini koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi yang telah ditemukan kemudian selanjutnya dikalikan dengan 100%. Koefisien determinasi (penentu) dinyatakan dalam bentuk persen.

Hasil Penelitian

Uji Normalitas		
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		214
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.25868356
Most Extreme Differences	Absolute	.040
	Positive	.040
	Negative	-.037
Test Statistic		.040
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Dari hasil pengujian uji normalitas dengan menggunakan teknik kolmogorov smirnov diperoleh nilai taraf signifikan 0,200 > 0,05. Dengan demikian hal tersebut membuktikan bahwa data penelitian yang berupa kuesioner dari penerapan prinsip-prinsip *good governance* (X) dan variabel kualitas pelayanan publik (Y) yang dilakukan pengujian normalitas dikatakan berdistribusi normal. Setelah melakukan Uji Normalitas

kemudian dilakukan Pengujian Hipotesis dengan menggunakan Analisis Linier Regresi Sederhana.

Hasil Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.238	2.453		.912	.363
	GOOD GOVERNANCE	1.515	.064	.853	23.838	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Hasil Pengujian hipotesis yang telah dilakukan menggunakan Analisis Linier Regresi Sederhana memperoleh persamaan sebesar $Y = 2,238 + 1,515 X$ kemudian dilanjutkan melalui perhitungan t-test dengan hasil sebesar nilai $t_{hitung} = 23,838 >$ dari nilai $t_{tabel} = 1,971$, dengan tingkat signifikansi sig = 0,000. Hal tersebut menunjukkan nilai 23,838 jika dibandingkan dengan t_{tabel} dengan taraf signifikan 5% dengan jumlah responden $N = 214$ yaitu sebesar 1,971. Sehingga secara parsial variabel *Good Governance* (X) memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Kantor Desa Tegalrejo. Hasil uji t ini juga membuktikan bahwa hipotesis penelitian ini yang berbunyi “Ada pengaruh prinsip-prinsip *Good Governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tegalrejo” terbukti kebenarannya dan hipotesis diterima.

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.853 ^a	.728	.727	5.27107

a. Predictors: (Constant), GOOD GOVERNANCE

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Pada pengujian Analisis Linier Regresi yang telah dilakukan, ditemukan nilai R square yang menunjukkan besar pengaruh yang dibentuk antara dua variabel. Nilai R Square yang diperoleh sebesar 0,728 maka nilai Koefisien Determinasi (KD) yang diperoleh sebesar 72,8% sedangkan 27,2% ialah faktor-faktor yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel prinsip-prinsip *good governance* (X) memiliki pengaruh sebesar 72,8% terhadap kualitas pelayanan publik (Y).

Pembahasan

Dari hasil pengujian regresi sederhana maka diperoleh hasil persamaan $Y = 2,238 + 1,515 X$. Persamaan regresi tersebut dapat diartikan bahwa variabel independen memiliki pengaruh searah dengan variabel dependen, artinya apabila nilai dari variabel independen meningkat atau menurun, maka akan mendorong naik atau turunnya kualitas pelayanan publik. Nilai konstanta $a = 2,238$, menunjukkan apabila variabel *good governance* tidak mengalami perubahan atau nilainya nol, maka nilai dari variabel kualitas pelayanan publik adalah 2,238. Nilai koefisien regresi variabel *Good Governance* $b = 1,515$, yaitu apabila nilai variabel *Good Governance* meningkat sebesar 1 satuan, maka

nilai variabel Kualitas pelayanan publik akan mengalami perubahan secara positif sebesar 1,515.

Variabel independen *Good Governance* (X) ditemukan memiliki koefisien korelasi R sebesar 0,853. Hal ini dapat diuraikan bahwa hubungan antara variabel bebas *Good Governance* (X) dan variabel terikat Kualitas Pelayanan Publik (Y) dapat dianggap sebagai area kekuatan sebesar 0,853.

Koefisien determinasi (R^2) diperoleh **0,728** atau **72,8%** untuk menyatakan besarnya kontribusi variabel *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan Publik, sedangkan sisanya **27,2%** dijelaskan oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Misalnya kemampuan sumber daya manusia didalam organisasi, dimana keseimbangan antara kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sangat penting dan hal ini dapat menjadi hal yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tegalrejo.

Dapat terlihat bahwa variabel bebas good governance memberikan kontribusi dan pengaruh besar terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan publik. Menurut Hardiyansyah (2018, h. 16) menjelaskan bahwa pelayanan publik sebagai tindakan yang berkaitan dengan melayani kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan dalam upaya memberikan kepuasan terhadap penerima pelayanan. Pemberian pelayanan publik oleh pihak aparatur pemerintah dalam hal ini Kantor Desa Tegalrejo kepada masyarakat merupakan sesuatu yang berkaitan dengan fungsi aparat negara sebagai pelayan untuk masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum dapat menjadi sangat strategis sebab hal tersebut akan memberikan penentuan bagaimana kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan bagaimana negara telah melaksanakan fungsi dan perannya sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Perkembangan yang dialami oleh masyarakat di berbagai lapisan kehidupannya akan menjadi suatu hal yang penting bagi kemajuan masyarakat itu sendiri, terutama dalam memperhatikan kehidupan yang berkaitan dengan jalannya pemerintahan. Masyarakat dalam perkembangan yang baik menjadi semakin mempunyai keberanian untuk mengajukan tuntutan, keinginan serta aspirasinya kepada pemerintah dengan mengingat bahwa paradigma ilmu pemerintahan saat ini ialah masyarakat dan pemerintah harus saling berkontribusi dan menjalankan kerjasama yang baik dalam penyelenggaraan kehidupan yang dapat memberikan manfaat semua pihak.

Good Governance ialah tata kelola pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan kehidupan yang berkaitan dengan elemen-elemen seperti masyarakat, pihak swasta, ataupun pemerintah itu sendiri. Menurut Aini (2019, h. 44) menyatakan good governance sebagai tujuan penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, tentunya good governance memerlukan proses penyelenggaraan yang baik artinya adanya penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas, bertanggungjawab, serta profesional. Sebuah organisasi harus memberikan kualitas pelayanan publik dengan baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah diatur, dimana apabila prinsip-prinsip pemerintahan yang baik diterapkan secara baik juga maka kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat

akan baik pula. Sesuai prinsip-prinsip good governance sebagai variabel bebas dalam penelitian ini terbukti dapat mempengaruhi bagaimana kualitas pelayanan, dimana responden berpandangan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Tegalrejo telah sesuai dengan standar operasional prosedur dan sesuai prinsip-prinsip good governance yang digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Kantor Desa Tegalrejo sangat dipengaruhi oleh variabel *Good Governance* (X), dimana ditunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik akan baik jika didukung oleh adanya prinsip-prinsip *Good Governance* yang diterapkan di Kantor Desa Tegalrejo secara tepat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan mengenai pengaruh prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian terdapat pengaruh yang signifikan antara prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tegalrejo. Hal tersebut diperoleh dari t-test dimana $t_{hitung} = 23,838$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,971$ dan nilai sig. 0,000 dan koefisien determinasi memperoleh nilai **0,728** atau **72,8%** yang berarti bahwa kualitas pelayanan publik di kantor desa Tegalrejo dipengaruhi oleh prinsip *good governance* sebesar **72,8%** sedangkan sisanya **27,2%** dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Mardiasmo. (2009). Akuntansi Sektor Publik. Edisi 4. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Monteiro, Josef Mario. (2021). Hukum administrasi dan tata pemerintahan yang baik (good governance). Sleman : Deepublish
- Rusfiana, Y., & Supriatna, C. (2021). Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangan. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sawir, Muhammad. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi. Yogyakarta : DeePublish
- Sujardi, H. (2009). Pengembangan kinerja Pelayanan Publik. Bandung : Rafika ADITAMA
- Aini, Nur. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspekti Good Governance. Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP), 1 (1), 43-57.

- Alfian, Y. (2019). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Ciharashas Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3 (1), 59 –69.
- Darmi, Titi. (2016). Penerapan Prinsip Good Governance Untuk Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 4 (2), 97-102.
- Mulyadi & Romdana. (2018). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Perizinan. *MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 7 (2), 14-19.
- Nengsih, Widya, dkk. (2019). Penerapan Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Alai Parak Kopi, Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2 (1), 112-124.
- Nurhidayat, Ipan. (2023). Prinsip-Prinsip Good Governance Di Indonesia. *Journal E-Gov Wiyata: Education and Government*, 1 (1), 40-52.
- Purba, Irma Sunarti & Djamin, Djanius. (2015). Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan Good Governance di Tingkat Desa. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 3 (1), 25-36.
- Ruslan, D. (2005). Tata Pemerintahan yang baik (Good Governance) dan Pembangunan Daerah. *Jurnal Kewarganegaraan*, 3 (2), 185-203.
- Talis, Zakarias. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Good Governance terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas, Kecamatan Batu, Kota Batu). *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8 (2), 178-185.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.