

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Penelitian ini akan mengkaji tentang pengaruh implementasi prinsip-prinsip *good governance* dan memfokuskan pada tiga prinsip yaitu Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Masyarakat dalam meningkatkan pelayanan administratif.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan merupakan tugas yang hakiki dari pada sosok aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar urusan setiap anggota masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Mengayomi dan melayani masyarakat merupakan fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan. Indikator pembangunan menunjukkan bahwa posisi Indonesia berada dalam kelompok terendah dalam peta kemajuan pembangunan bangsa- bangsa, baik dilihat dari indeks pembangunan manusia, ketahanan ekonomi, struktur industri, perkembangan pertanian, sistem hukum dan peradilan, penyelenggaraan *clean government* dan penyelenggaraan *good governance* baik pada sektor publik maupun bisnis. Pemerintah yang bersih adalah pemerintah yang aparatnya tidak melakukan praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) serta harus bisa bertindak objektif, netral dan tidak

diskriminatif, artinya tidak mendahulukan teman, kerabat, kelompoknya atau orang-orang yang memiliki uang dan berkuasa.

*Clean government* adalah pemerintah yang diisi oleh aparatur yang jujur, yang bekerja sesuai dengan tugas yang diembannya, tidak bersedia menerima sogokan, dan tidak memperlambat, atau mempercepat suatu pekerjaan karena adanya keuntungan yang bisa diperoleh. *Good governance* mengandung makna tata pemerintahan yang baik, pengelolaan pemerintahan yang baik, penyelenggaraan pemerintahan yang baik, penyelenggaraan negara yang baik ataupun administrasi negara yang baik.

Penerapan prinsip transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas diakui sebagai landasan awal bagi terwujudnya tata pemerintahan yang baik secara umum. Suatu gagasan dan nilai untuk mengatur pola hubungan antara pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat. Berkaitan dengan fungsi pemerintahan, maka fungsi utama pemerintah adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu aparatur yang menjalankan fungsi pemerintahan adalah pengemban tugas pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur pemerintah dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan masyarakatnya. Sejalan dengan perkembangan masyarakat, maka akan pelayanan publik pun semangkin meningkat.

Bentuk layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berdasarkan *good governance* harus sesuai dengan apa yang menjadi kewenangannya. Kepemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu kental yang paling mengemukan dalam pengelolaan administrasi publik saat ini. Tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan

penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintahan, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Dalam penelitian terdahulu oleh Yashinta Eka Kurnia, Iman Surya, Budiman yang membahas tentang “PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN MUGIREJO KOTA SAMARINDA” menyatakan bahwa prinsip-prinsip *good governance* yaitu, transparansi, akuntabilitas dan partisipasi merupakan hal yang wajib dalam pelaksanaan pelayanan pemerintahan, dimana dalam pelayanan di Kelurahan Mugirejo Kota Samarinda pelayanan yang diberikan kelurahan masih rendah yaitu kurangnya transparansi terkait informasi terhadap masyarakat dimana tidak adanya papan standar operasional prosedur yang merinci terkait syarat syarat maupun biaya pengurusan dokumen sehingga membuat masyarakat yang memerlukan pelayanan administratif untuk dokumen harus bertanya dulu kepada pegawai kelurahan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seringkali masih adanya ketidakjelasan dan ketidaktepatan waktu terkait penyelesaian pengurusan dokumen. Kurang responsifnya kinerja pegawai kelurahan terlihat dari antrian masyarakat yang hendak mengurus di kelurahan karena sarana dan prasarana serta keterampilan SDM yang dinilai kurang sehingga menurut jurnal diatas perlu adanya perbaikan didalam meningkatkan pelayanan publik dalam pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) di Kantor Kelurahan Mugirejo ini diharapkan kedepannya ketiga prinsip-prinsip *good governance* dapat dengan baik dilaksanakan.<sup>1</sup>

Permasalahan terkait pelaksanaan *good governance* yaitu tentang pelaksanaan akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat merupakan permasalahan yang terjadi dilokasi penelitian yaitu adanya keluhan dan pengaduan masyarakat di Kelurahan Simalingkar B Kota Medan terhadap

---

<sup>1</sup>Yashinta Eka Kurnia, dkk, “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Mugirejo Kota Samarinda” Vol 6, No 4, 2018, hal. 1562

pelayanan dari Kelurahan Simalingkar B yaitu masyarakat merasa bahwa saat mengurus berkas atau kebutuhan administratifnya masyarakat merasa sulit karena terkadang terlalu banyak persyaratan yang dibutuhkan, biaya administrasi serta lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menunggu dokumen yang diperlukan masyarakat bahkan masyarakat merasa bahwa ada rasa ketidakadilan didalam pelayanan yang diberikan pihak kelurahan ada kepentingan-kepentingan antar suku yang didepankan dibanding kepentingan yang lain, pegawai yang sering terlambat sehingga memaksa masyarakat menunggu lama.

Disisi lain dari pihak Kelurahan Simalingkar B merasa bahwa masyarakat kurang partisipatif terhadap pelayanan yang diberikan kelurahan, terbukti di kelurahan tersebut walaupun sudah ada loket pelayanan publik dalam mengurus administrasi masyarakat tapi masih banyak masyarakat tidak peduli akan kelengkapan administrasinya bahkan peran kelurahan di tempat itu masih sangat rendah bagi masyarakat karena walaupun secara fasilitas sarana dan prasarana sudah bisa dikatakan baik tapi partisipasi masyarakat masih rendah untuk menikmati pelayanan dari kelurahan terbukti dari awal jam pelayanan di kelurahan sampai akhir jam pelayanan di kelurahan tidak lebih dari 5 orang perhari didalam mengurus administrasinya padahal menurut pihak kelurahan masih banyak masyarakat yang bahkan Kartu Keluarganya dan KTP nya tidak diurus masyarakat walaupun untuk kepentingan pribadinya. Di kelurahan pun juga ditemukan masih banyak dokumen-dokumen masyarakat seperti KTP dan Kartu Keluarga (KK) yang sudah selesai dalam pengurusan tapi belum diambil oleh pemiliknya. Menurut pihak kelurahan ini bisa saja terjadi karena stigma negatif dimasyarakat terhadap pelayanan pemerintahan yang berbelit-belit, tidak tepat

waktu, dan membutuhkan biaya membuat kepercayaan masyarakat rendah akan pelayanan pemerintahan sehingga masyarakat kurang partisipatif akan pelayanan yang diberikan pemerintah.

Mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, sebab pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur kelurahan. Untuk itu, aparatur kelurahan diharapkan semakin secara efisien dan efektif melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pengayoman kepada masyarakat untuk mewujudkan terselenggaranya pemerintahan yang baik, serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Selain itu, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel antara lain telah ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor.26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud diterapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sementara tujuan diterapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggaraan pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Kelurahan sebagai

tingkat yang rendah dalam struktur pemerintahan, harus dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk dapat melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governanc* terhadap Kualitas Pelayanan Administratif di Kelurahan Simalingkar B, Kecamatan Medan Tuntungan, Kota Medan”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yakni :

1. Bagaimana pengaruh implementasi Akuntabilitas terhadap Kualitas Pelayanan Administratif di Kelurahan Simalingkar B, Kecamatan Medan Tuntungan, Kota Medan?
2. Bagaimana pengaruh implementasi Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Administratif di Kelurahan Simalingkar B, Kecamatan Medan Tuntungan, Kota Medan?
3. Bagaimana pengaruh implementasi Partisipasi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administratif di Kelurahan Simalingkar B, Kecamatan Medan Tuntungan, Kota Medan

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelnsitian ini, yakni:

1. Untuk mengetahui pengaruh implementasi Akuntabilitas terhadap Kualitas Pelayanan Administratif di Kelurahan Simalingkar B, Kecamatan Medan Tuntungan, Kota Medan
2. Untuk mengetahui pengaruh implementasi Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Administratif di Kelurahan Simalingkar B, Kecamatan Medan Tuntungan, Kota Medan
3. Untuk mengetahui pengaruh implementasi Partisipasi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administratif di Kelurahan Simalingkar B, Kecamatan Medan Tuntungan, Kota Medan

### **1.4 Manfaat Penelitian.**

1. Bagi Kelurahan Simalingkar B dapat menjadi rekomendasi kepada seluruh aparat pemerintahan Lurah dan Pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
2. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nommensen dapat memperkaya bahan referensi penelitian dibidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Terkhusus bagi program studi Ilmu Administrasi Negara dapat menjadi acuan atau bahan pertimbangan bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian.
3. Bagi penulis berguna sebagai suatu sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis dan metodologi serta memiliki kemampuan dalam menganalisis setiap gejala dan

permasalahan di lapangan. Penelitian ini memberikan gambaran secara obyektif kepada masyarakat terkait dengan Pelayanan Administratif di Kelurahan.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Implementasi Kebijakan**

Ada lima variabel yang memengaruhi kinerja implementasi, yakni:

1. Standar dan sasaran kebijakan. Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan. Apabila standar dan sasaran kebijakan kabur, maka akan terjadi multi interpretasi dan mudah menimbulkan konflik di antara para agen implementasi.
2. Sumberdaya. Implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya baik sumberdaya manusia (*human resources*) maupun sumberdaya non-manusia (*non-human resources*).
3. Hubungan antar Organisasi. Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu, diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.
4. Karakteristik agen pelaksana. Yang dimaksud karakteristik agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan memengaruhi implementasi suatu program.
5. Kondisi sosial, politik, dan ekonomi. Variabel ini mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan; sejauhmana kelompok-kelompok kepentingan memberikan

dukungan bagi implementasi kebijakan; karakteristik para partisipan, yakni mendukung atau menolak; bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan; dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.

6. Disposisi implementor. Disposisi implementor ini mencakup tiga hal yang penting, yakni: (a) respons implementor terhadap kebijakan, yang akan memengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan; (b) kognisi, yakni pemahamannya terhadap kebijakan; dan (c) intensitas disposisi implementor, yakni preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.

Kebijakan publik dipahami sebagai keputusan yang diambil untuk menangani hal-hal yang terkait dengan kehidupan masyarakat. Menurut Dye di dalam (Irawan Suntoro) kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Dalam pengertian ini, pusat perhatian dari kebijakan publik tidak hanya pada apa saja yang dilakukan pemerintah, melainkan termasuk juga apa saja yang tidak dilakukan oleh pemerintah. Hal-hal yang dilakukan pemerintah mempunyai dampak yang cukup besar terhadap masyarakat seperti halnya dengan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah.<sup>2</sup>

Berbagai tujuan dari kebijakan tentu tidak akan tercapai dengan sendirinya tanpa kebijakan tersebut diimplementasikan. Defenisi implementasi itu sendiri mengalami perubahan seiring dengan perkembangan studi implementasi memberikan defenisi sesuai dengan dekadennya. Pemahaman mereka banyak terpengaruh oleh paradigma dikhotomi politik-administrasi. Menurut mereka, implementasi dimaknai dengan beberapa kata kunci sebagai berikut:

---

<sup>2</sup>Irawan Suntoro & Hasan Hariri, *Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015, hal. 3

1. Untuk menjalankan kebijakan (*to carry out*)
2. Untuk memenuhi janji-janji sebagaimana dinyatakan dalam dokumen kebijakan (*to fulfill*)
3. Untuk menghasilkan output sebagaimana dinyatakan dalam tujuan kebijakan (*to produce*)
4. Untuk menyelesaikan misi yang harus diwujudkan dalam tujuan kebijakan (*to complete*)<sup>3</sup>

Implementasi pada intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to delivery policy output*) yang dilakukan oleh para implementator kepada kelompok sasaran sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan. Tujuan kebijakan diharapkan akan muncul manakal *apolicy output* dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh kelompok sasaran sehingga dalam jangka panjang hasil kebijakan akan mampu diwujudkan.<sup>4</sup>

## **2.2 Good Governance**

### **2.2.1 Defenisi Good Governance**

Konsep *good governance* merupakan suatu konsep yang sangat mengemuka karena konsep ini hadir ditengah-tengah kehidupan pemerintahan yang cenderung tidak baik, karena berbagai penyimpangan yang terjadi di dalam pemerintahan dan sangat merugikan masyarakat luas.

Masyarakat maupun para akademisi mengharapkan penyelenggaraan *good governance* di setiap sendi-sendi pemerintahan. Istilah pemerintahan yang amanah, agaknya kalah populer dibandingkan dengan pemerintahan yang baik

---

<sup>3</sup> Erwan Agus Purwanto & Dyah Ratih Sulistyastuti, *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Yogyakarta: Gava Media, 2012, hal.20

<sup>4</sup> *Ibid*, hal.21

atau yang secara populer dikenal sebagai *good governance* pada hal kalau didalami maknanya, kedua istilah itu bermuara pada substansi yang sama. Istilah pemerintahan yang amanah secara kesejarahan sebenarnya lebih dahulu dikenal dibandingkan dengan *good governance* itu sendiri. *Good governance* dewasa ini sangat populer di kalangan akademisi maupun praktisi pemerintahan. Sekalipun faktanya sejauh ini baru sampai sebatas wacana karena praktik penyelenggaraan pemerintahan yang baik di pusat maupun di daerah masih sarat dengan apa yang disebut dengan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Kata *governance* yang di dalam Bahasa Indonesia dikenal dengan Pemerintahan dapat diberi makna sebagai cara mengelola urusan-urusan pemerintahan dalam hal ini adalah urusan pemerintahan daerah. Bank Dunia memberikan defenisi *governance* sebagai “ *the way state power is used in managing economic and social resources for development of society* “. Sedangkan United Nation Development Program ( UNDP ) mendefenisikan *governance* sebagai “ *the exercies of political, economic, and administrative authority to manage a nation’s affair at all levels* “.

Kepemerintahan yang baik atau *good governance* dalam pelaksanaannya ditandai dengan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang baik, bertanggung jawab, sejalan dengan prinsip-prinsip demokrasi dan mekanisme pasar yang efisien, menghindari salah alokasi, mencegah praktik-praktik KKN, baik secara politik maupun administratif.

*Good governance* merupakan suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik. *Good governance* suatu konsep manajemen pembangunan yang solid dan

bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan inventasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan political framework bagi tumbuhnya aktivitas kewirausahaan.

Lembaga Administrasi Negara juga memberikan pemahaman tentang *good governance* yaitu sebagai penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain domain negara, sektor swasta, dan masyarakat. United Nations Development Program (UNDP) juga memberikan pengertian tentang konsep good governance. Pengertian tentang *good governance* tersebut tertuang didalam suatu dokumen yang berjudul “*Governance for sustainable human development*”. Di dalam dokumen tersebut dikatakan bahwa governance atau pemerintahan merupakan pelaksanaan kewenangan/kekuasaan di bidang ekonomi, politik, dan administratif untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, kohesivitas sosial dalam masyarakat. Oleh karena itu, sejatinya unsur-unsur di dalam pemerintahan (*governance stakeholder*) dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori yaitu :

1. Negara/Pemerintahan : Organ/ alat perlengkapan negara yang disertai tugas pemerintahan atau melaksanakan undang-undang.<sup>5</sup>
2. Sektor swasta : Pihak-pihak dalam sektor swasta meliputi perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi di dalam sistem pasar, contohnya :

---

<sup>5</sup>Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, hal. 28

kegiatan di sektor informal, perbankan dan koperasi, pabrik maupun industri pengolahan perdagangan.<sup>6</sup>

3. Masyarakat Madani : Kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada di antara atau ditengah-tengah antara pemerintah dan perseorangan, yang mencakup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik, dan ekonomi.<sup>7</sup>

Jadi dapat ditarik suatu kesimpulan tentang *good governance* yaitu pemerintahan yang di tata dan dikelola dengan baik. Pengelolaan pemerintahan tersebut bersifat berwawasan kedepan, bersifat terbuka, cepat tanggap, akuntabel, berdasarkan profesionalitas dan kompetensi, menggunakan struktur dan sumber daya secara efisien dan efektif, terdesentralisasi, demokratis dan berorientasi pada konsensus, mendorong kepada peningkatan partisipasi masyarakat, mendorong kemitraan dengan swasta dan masyarakat, menjunjung supremasi hukum, memiliki komitmen pada lingkungan hidup.

Apabila terjadi kerjasama yang apik antara ketiga pilar utama konsep *good governance* yaitu, pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta maka niscaya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan maksimal akan terwujud.

### **2.2.2 Prinsip-prinsip *Good Governance***

Dewasa ini, *governance* mendapatkan perhatian yang besar dari berbagai negara melalui ajakan UNDP dengan menggunakan istilah “*Good governance*”. Adapun karakteristik *Good governance* dari UNDP menurut Rondinelli yang dikutip oleh Yeremias T. Keban yaitu:

---

<sup>6</sup><https://muhfathurrohman.wordpress.com/2012/12/22/good-governance/> (diakses: 09 Mei 2019)

<sup>7</sup>[https://id.wikipedia.org/wiki/Masyarakat\\_madani](https://id.wikipedia.org/wiki/Masyarakat_madani) (diakses : 09 Mei 2019)

1. Partisipasi (*participation*): keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.
2. Berkeadilan (*equity*) : setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) : setiap aparatur negara dan instansi pemerintah harus cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat dan pemangku kepentingan.
4. Berorientasi konsensus (*consensus orientation*) : berorientasi pada kepentingan masyarakat yang lebih luas.
5. Transparansi (*transparency*) : transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan daerah secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan.
6. Efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*) : pengelolaan sumber daya daerah dilakukan secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif).
7. Aturan hukum (*rule of law*) : kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu.
8. Strategi visi (*strategic vision*) : penyelenggaraan pemerintahan dan masyarakat harus memiliki visi jauh ke depan.
9. Akuntabilitas (*accountability*) : pertanggungjawaban kepada daerah atas setiap aktivitas yang dilakukan.<sup>8</sup>

Keseluruhan prinsip maupun karakteristik tersebut harus dilaksanakan dan dipedomani dalam setiap pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan publik. *Good governance* dan pelayanan publik yang maksimal akan terwujud bila prinsip-prinsip tersebut dilaksanakan.

### 2.3 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

---

<sup>8</sup> Yeremias T. Keban, *Enam Dimensi Administrasi Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2014, hal. 38

Menurut Sampara (dalam Lijan Poltak Sinambela) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan/masyarakat.<sup>9</sup>

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”<sup>10</sup>

Dari defenisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

## 2.4 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Lewis dan Gilman mendefinisikan Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara teapt, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.<sup>11</sup>

Pengertian pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna

<sup>9</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010, hal. 5

<sup>10</sup> *Ibid*, hal. 4

<sup>11</sup> Lewis dan Gilman, 2005, <http://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html>. (diakses tanggal: 09 Mei 2019)



yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Nikah, Surat Domisili, Kartu Keluarga (KK), Sertifikat Tanah, Izin Usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sebagainya.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik atau pelayanan umum didefinisikan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>12</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

---

<sup>12</sup>Lijan Poltak Sinambela, *Op.Cit*, hal. 5

## 2.5 Hakekat Pelayanan Publik

Pelayanan umum juga memiliki hakekat yang sangat penting untuk dipahami oleh penyelenggara pelayanan umum, yaitu :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.
3. Mendorong tumbuh kembangnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
4. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat dilaksanakan secara lebih berdayaguna dan berhasil guna.

Pelaksana atau penyelenggara pelayanan publik adalah tiap-tiap lembaga penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibuat berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik.

Maka dapat dirumuskan unsur-unsur yang terkandung di dalam pelayanan publik adalah :

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
2. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

3. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang dan jasa.
4. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.

## **2.6 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang professional, asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari :

### **1. Transparansi**

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

### **2. Akuntabilitas**

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

### 4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

### 5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

### 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik, dan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diterangkan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan haruslah memenuhi beberapa prinsip yaitu :

1. Kesederhanaan : Prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Tanggung Jawab : Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan

pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Kelengkapan sarana dan prasarana : Tersedianya sarana dan fasilitas yang mendukung terselenggaranya pelayanan publik yang baik.
4. Rasa aman : Dalam mendapatkan pelayanan, masyarakat hendaknya mendapatkan rasa aman dari gangguan luar.
5. Kejelasan yang mencakup beberapa hal antara lain:
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan umum
  - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian.
  - c. Keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - d. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
6. Kepastian waktu : Merupakan durasi waktu yang dibutuhkan dalam usaha penyelesaian urusan publik.

## **2.7 Faktor Pendukung Pelayanan**

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Terdapat enam faktor pendukung pelayanan antara lain:

### 1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa.

### 2. Faktor Aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:

- a. Kewenangan
- b. Pengetahuan dan pengalaman
- c. Kemampuan bahasa
- d. Pemahaman pelaksana
- e. Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

### 3. Faktor Organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

#### 4. Faktor Pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

#### 5. Faktor Kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa dengan apa yang diharapkan.

#### 6. Faktor Sarana Pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- b. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- c. Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
- d. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan
- e. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan tulisan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi: faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat, faktor aturan yang telah ditentukan oleh instansi pemberi layanan, faktor organisasi yang baik, faktor imbalan atau gaji, faktor kemampuan dalam bekerja, faktor sarana dan prasarana, komunikasi dan pendidikan.

## **2.8 Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementrian, departemen, lembaga, pemerintah, non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi Negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintah di nilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk birokrasi.

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggungjawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya.



Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggaraan memiliki hak :

1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya.
2. Melakukan kerjasama.
3. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap instansi penyelenggara Negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi memperhatikan hak dan

kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

## **2.9 Akuntabilitas, Transparansi dan Partispasi masyarakat dalam Mewujudkan *Good Governance***

Dari kesembilan prinsip-prinsip *Good governance* yang telah dikemukakan di atas, penulis menganggap bahwa prinsip akuntabilitas transparansi dan partisipasi masyarakat merupakan prinsip yang paling penting untuk diterapkan terutama dalam lingkungan terendah dalam struktur pemerintahan yakni di tingkat kelurahan. Akuntabilitas, Transparansi dan Partispasi masyarakat merupakan syarat terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*).<sup>13</sup> Maka selanjutnya akan dibahas secara rinci tentang kedua prinsip tersebut

### **2.9.1 Akuntabilitas**

Konsep akuntabilitas di Indonesia memang bukan merupakan hal yang baru. Hampir seluruh instansi dan lembaga-lembaga pemerintah menekankan konsep akuntabilitas khususnya dalam menjalankan fungsi administratif pemerintahan. Fenomena ini merupakan imbas dari tuntutan masyarakat yang mulai digemborkan kembali pada awal era reformasi di tahun 1998. Tuntutan masyarakat ini muncul karena pada masa orde baru konsep akuntabilitas tidak mampu diterapkan secara konsisten di setiap lini pemerintahan yang pada akhirnya menjadi salah satu penyebab lemahnya birokrasi dan menjadi pemicu

---

<sup>13</sup>Muhammad Ridha Suaib, *Pengantar Kebijakan Publik*, Yogyakarta: CALPULIS, 2016, hal. 181

munculnya berbagai penyimpangan-penyimpangan dalam pengelolaan keuangan dan administrasi negara di Indonesia.

Era reformasi telah memberi harapan baru dalam implementasi akuntabilitas di Indonesia. Apalagi kondisi tersebut didukung oleh banyaknya tuntutan negara-negara pemberi donor dan hibah yang menekan pemerintah Indonesia untuk membenahi sistem birokrasi agar terwujudnya *good governance*. Kumorotomo memberikan pengertian akuntabilitas adalah pertanggungjawaban bawahan atas pemenuhan wewenang yang dilimpahkan kepadanya, sehingga akuntabilitas merupakan faktor di luar individu dan perasaan pribadinya.<sup>14</sup>

Ada 3 hal yang menjadi dimensi akuntabilitas, antara lain akuntabilitas politik yang biasanya dihubungkan dengan proses dan mandat pemilu, akuntabilitas finansial yang fokus utamanya adalah pelaporan yang akurat dan tepat waktu tentang penggunaan dana publik, dan akuntabilitas administratif yang pada umumnya berkaitan dengan pelayanan publik dalam kerangka kerja otoritas dan sumber daya yang tersedia. Dalam KepMenPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung-jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pertanggungjawaban (akuntabilitas) pelayanan publik meliputi:

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik

- a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi; tingkat ketelitian (akurasi),

---

<sup>14</sup>Kumorotomo, [http://eprints.undip.ac.id/16411/1/amin\\_rahmanurrasjid.pdf](http://eprints.undip.ac.id/16411/1/amin_rahmanurrasjid.pdf). (diakses: tanggal 29 Mei 2019)

profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.

- b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
- d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
- e. Masyarakat dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
- f. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

## 2. Akuntabilitas biaya pelayanan publik

- a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang telah ditetapkan.
- b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari Pejabat yang berwenang.

### 3. Akuntabilitas produk pelayanan publik

- a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggung jawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.
- b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

#### **2.9.2 Transparansi**

Dalam KepMenPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan pengertian transparansi penyelenggaraan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan ataupun pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi:

#### 1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat di informasikan dan mudah diakses oleh masyarakat

## 2. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta tata cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbeli-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (*Flow Chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan Alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai:

- a. Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan,
- b. Informasi bagi penerima pelayanan,
- c. Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan,
- d. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien,
- e. Pengendali (*control*) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pengawasan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

## 3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih

dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

#### 4. Rincian Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepastian dan rencana biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah/unit pelayanan.

Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

#### 5. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap melaksanakan azas (*First In First Out/FIFO*). Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik juga harus diinformasikan secara jelas dan di letakkan di depan loket pelayanan.

#### 6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sangketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat atau petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

#### 7. Lokasi pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika). Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dapat dibentuk Unit



Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di Kantor Desa/kecamatan serta ditempat-tempat penting lainnya.

#### 8. Janji pelayanan

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintahan dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan ditulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan, dapat pula dibuat “Motto Pelayanan”, dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan.

#### 9. Standar pelayanan publik

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan dan Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

#### 10. Informasi pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung

jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (*brosur, leaflet, booklet*), media elektronik (*Website, Home-Page, Situs Internet, Radio, TV*), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

Ada 4 dimensi transparansi yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik yaitu:

1. Transparansi kejujuran
2. Transparansi proses
3. Transparansi program
4. Transparansi kebijakan

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan dan kegiatan lainnya, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaan serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi merupakan upaya menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan, yang meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kinerja. Transparansi dan akuntabilitas hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan karena sangat terkait dengan pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan yang berhak atas pelayanan.

### 2.9.3 Partisipasi Masyarakat

Salah satu prinsip dari *Good Governance* (Tata Kelola Pemerintahan yang Baik) adalah partisipasi masyarakat. Partisipasi masyarakat diartikan sebagai proses yang melibatkan masyarakat umum dalam pengambilan keputusan, perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan serta pembinaan masyarakat.

Ada 3 dimensi dari partisipasi masyarakat yaitu:

1. Dimensi kontribusi masyarakat
2. Dimensi pengorganisasian masyarakat
3. Dimensi pemberdayaan masyarakat

Dalam hal ini partisipasi masyarakat adalah berbentuk memberi dukungan, memberi masukan kepada Kelurahan mengawasi kinerja Kelurahan, mengakui, menghormati dan mengikuti keputusan/kebijakan yang dibuat oleh Kelurahan dan partisipasi masyarakat dapat memberi pengaruh yang signifikan terhadap peningkatankinerja dan pelaksanaan pemerintahan desa yang berprinsip *good governance* (Tata Kelola Pemerintahan yang Baik).

### 2.10 Kerangka Berpikir

Uma Sekaran dalam bukunya *Business Research* mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teoriberhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting<sup>15</sup>

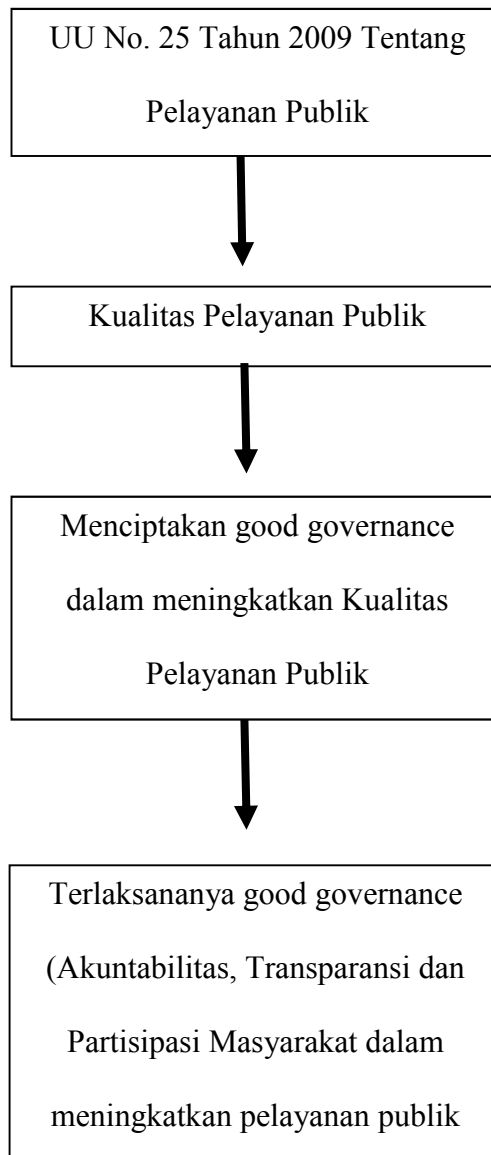
---

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010, hal. 60

Dengan memperhatikan kondisi pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standart, maka pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam undang-undang tersebut tercantum standart dan kualitas yang harus dilakukan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan publik maka aparatur dalam memberikan pelayanan publik harus sesuai dengan standart yang telah tercantum dalam undang-undang tersebut.

Menciptakan *good governance* dalam pelayanan publik sangatlah penting karena Kelurahan harus memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standart. Didalam *good governance* ada beberapa prinsip yang wajib diterapkan seperti, akuntabel, transparasi, dan partisipasi masyarakat, didalam menciptakan *good governance* bukan hanya aparatur tetapi juga peran masyarakat dalam mendukung program kelurahan, ikut bagian dalam kegiatan di kelurahan sehingga terjadi kerjasama yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**



### **2.11 Rumusan Hipotesis**

Perumusan masalah merupakan unsur yang sangat penting dilakukan terlebih dahulu sebelum pada tahap pembahasan lebih lanjut. Dengan adanya perumusan masalah yang hendak dicapai, akan mempermudah mengarahkan data yang dikumpulkan sehingga penganalisaannya dapat terarah sesuai dengan sasaran.

Menurut Nazir : “Hipotesis adalah pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya, pada saat fenomena dikenal dan merupakan dasar kerja serta panduan dalam verifikasi”<sup>16</sup>

Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H0<sub>1</sub>. Tidak terdapat pengaruh Akuntabilitas terhadap Kualitas Pelayanan Administratif pada Kelurahan Simalingkar B.

H<sub>1</sub>. Terdapat pengaruh Akuntabilitas terhadap Kualitas Pelayanan Administratif pada Kelurahan Simalingkar B.

H0<sub>2</sub>. Tidak terdapat pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Administratif pada Kelurahan Simalingkar B.

H<sub>2</sub>. Terdapat pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Administratif pada Kelurahan Simalingkar B.

H0<sub>3</sub>. Tidak terdapat pengaruh Akuntabilitas terhadap Kualitas Pelayanan Administratif pada Kelurahan Simalingkar B.

H<sub>3</sub>. Terdapat pengaruh Partisipasi terhadap Kualitas Pelayanan Administratif pada Kelurahan Simalingkar B.

## 2.12 Defenisi Konsep

1. Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan, Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah,

---

<sup>16</sup>Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005, hal. 151

keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan

2. Akuntabilitas berarti para pengambil keputusan dalam sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum), sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*).
3. Transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumberdaya publik kepada pihak – pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak – pihak yang berkepentingan.

Transparansi pada akhirnya akan menciptakan *horizontal accountability* antara pemerintah dengan masyarakat sehingga tercipta pemerintahan yang bersih, efektif, efisien ,akuntabel dan responsif terhadap aspirasi dan kepentingan masyarakat. Transparansi adalah prinsip yang menjamain akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan , yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaanya serta hasil – hasil yang dicapai.

4. Partisipasi masyarakat adalah keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada di masyarakat, pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternatif solusi untuk menangani masalah, pelaksanaan upaya mengatasi masalah, dan

keterlibatan masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi.

5. Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 2.13 Defenisi Operasional Variabel

Operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam defenisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/ obyek yang diteliti.

**Tabel 2.1**

#### **Defenisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Ukur</b>
Akuntabilitas (X <sub>1</sub> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akuntabilitas politik</li> <li>• Akuntabilitas finansial</li> <li>• Akuntabilitas Administratif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan pertanggungjawaban</li> <li>• Visi &amp; Misi Organisasi</li> <li>• Job Description (acuan pelayanan)</li> <li>• Hasil kerja tepat waktu</li> <li>• Penanganan pengaduan</li> </ul>	Skala Likert



Transparansi (X <sub>2</sub> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparansi Kejujuran</li> <li>• Transparansi Proses</li> <li>• Transparansi Program</li> <li>• Transparansi Kebijakan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mudah diakses</li> <li>• Bersifat terbuka</li> <li>• Mudah dimengerti</li> </ul>	Skala Likert
Partisipasi Masyarakat (X <sub>3</sub> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontribusi masyarakat</li> <li>• Pengorganisasian masyarakat</li> <li>• Pemberdayaan masyarakat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikut dalam program yang dibentuk</li> <li>• Memberi kontribusi Pemikiran (saran)</li> <li>• Memberi kontribusi tenaga</li> </ul>	Skala Likert
Kualitas Pelayanan Administratif (Y)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaturan</li> <li>• Pembinaan</li> <li>• Penyediaan fasilitas dan jasa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia nya pegawai yang berkompeten</li> <li>• Tersedia nya sarana prasarana yang baik</li> <li>• Efektif dan efisien dalam tugas</li> </ul>	Skala Likert

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metodologi penelitian merupakan sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu. Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode. Penelitian merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan juga merupakan suatu usaha yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban. Hakikat penelitian dapat dipahami dengan mempelajari berbagai aspek yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian. Strategi-strategi penelitian merupakan jenis-jenis rancangan penelitian kualitatif dan campuran yang menetapkan prosedur-prosedur khusus dalam penelitian<sup>17</sup>

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian ini dilakukan adalah jenis penelitian studi kasus di Kelurahan Simalingkar B. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

---

<sup>17</sup> Jhon W Cresswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif Kuantitatif Dan Mixed*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013, hal. 17

Penelitian ini dilaksanakan pada Kelurahan Simalingkar B, Kecamatan Medan Tuntungan, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara.

### **3.3 Variabel Penelitian**

#### **3.3.1 Identifikasi Variabel**

Variabel penelitian adalah sifat atau nilai dari seseorang obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

1. Variabel independen (X) sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perusahaanya atau timbulnya variabel dependen (terikat) variabel bebas dalam penelitian ini adalah good governance.
2. Variabel dependen (Y) sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan administratif.

#### **3.3.2 Pengukuran Variabel**

Skala yang digunakan dalam pengukuran ini adalah skala likert. Dengan skala pengukuran ini, maka nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dilakukan dalam bentuk angka, sehingga lebih akurat, efisien dan komunikatif. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Jawaban dari item instrumen

yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dan sangat positif, sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Berikut ini adalah ukuran dari setiap skor:

**Tabel 3.1**  
**Instrumen Skala Likert**

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### 3.4 Populasi dan Sampel

### 3.4.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.<sup>18</sup> Populasi juga dapat didefinisikan sebagai keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.

Menurut Sugiyono bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”<sup>19</sup>

### 3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono bahwa “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, waktu, dan tenaga, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu harus benar-benar representative (mewakili).”<sup>20</sup>

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik *non probability sampling* dengan jenis *insidental sampling*, Menurut Sugiyono, *sampling insidental* adalah penentuan sampel dimana penentuan sampel tersebut berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila z dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

jika jumlah populasi tidak diketahui, maka jumlah sampel minimal ditentukan dengan rumus:

$$N = \frac{z^2}{4 (Moe)^2}$$

---

<sup>18</sup>Martono Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Depok: Rajagrafindo, 2010, hal. 76

<sup>19</sup>Sugiyono, *Op.Cit*, hal. 80

<sup>20</sup>*Ibid*, hal. 81

Keterangan:

N : Jumlah Sampel

Z : Tingkat keyakinan penentuan sampel 95% atau 1,96

Moe : Tingkat kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi, biasanya 5%

Berdasarkan rumus tersebut, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut :

N : 96,04 atau 97

$$N = \frac{1,96^2}{4 (0,1)^2}$$

Berdasarkan jumlah sampel pada rumus di atas yaitu berjumlah 97 orang. Maka penulis menyimpulkan atau membulatkan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik ini biasanya dilakukan karena keterbatasan dana, waktu dan tenaga, sehingga tidak dapat mengganti sampel yang besar dan jauh. Pelaksanaan *sampling insidental* dalam penelitian ini diberikan kepada masyarakat Kelurahan Simalingkar B ketika setelah mengurus administrasi ke Kelurahan Simalingkar B.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian yang akan dilakukan adalah :

#### 3.5.1 Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dimana yang menjadi skala pengukuran data menggunakan skala likert, seperti:

- a. Sangat setuju : 5
- b. Setuju : 4
- c. Kurang Setuju : 3

- d. Tidak setuju : 2
- e. Sangat tidak setuju : 1

### **3.5.1 Observasi**

Observasi diartikan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Teknik pengumpulan data dengan observasi dilakukan bila peneliti berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja.

### **3.5.2 Dokumentasi**

Dokumentasi adalah kegiatan pengumpulan data yang dilakukan melalui penelusuran dokumen. Teknik ini dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto atau benda-benda lainnya yang berkaitan dengan aspek-aspek yang diteliti.<sup>21</sup>

## **3.6 Teknik Pengujian Instrumen**

### **3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dengan alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

#### **3.6.1.1 Uji Validitas**

---

<sup>21</sup>Widodo, *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017, hal. 75

Uji validitas adalah instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain validitas berkaitan dengan ketepatan dengan alat ukur dengan instrumen yang valid akan menghasilkan data yang valid juga atau dapat juga dikatakan bahwa jika data yang dihasilkan dari sebuah instrumen valid maka instrumen tersebut juga valid.

Besarnya  $r$  dapat dihitung dengan menggunakan taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5%. Jika hasil pengukuran menunjukkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item tersebut dinyatakan valid. Tetapi apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item tersebut dinyatakan valid.

### 3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsisten alat ukur (daftar kuesioner) yang digunakan. Suatu alat ukur dinyatakan reliabilitas atau dapat dipercaya adalah jika hasil atau data/keterangan yang diperoleh tidak berubah walau digunakan untuk waktu yang berbeda. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS yang menyajikan proses pengujian dengan metode Cronbach's Alpha. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila besar dari 0,6 dimana kriterianya sebagai berikut:

$\alpha \geq 0,6$  artinya instrumen reliabel

$\alpha \leq 0,6$  artinya tidak reliabel

### 3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu dilakukan pengujian-pengujian terhadap gejala penyimpangan terhadap asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terdapat beberapa pengujian yang harus dilakukan yakni :

#### 3.6.2.1 Uji Normalitas



Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan cara :

1. Melihat *Normal Probability Plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Data sesungguhnya diplotkan sedangkan distribusi normal akan membentuk garis diagonal.
2. Melihat Histogram yang membandingkan data sesungguhnya dengan distribusi normal.
3. Kriteria Uji Normalitas :
  - Apabila *p-value* ( $P_v$ )  $< \alpha$  (0,05) artinya data tidak berdistribusi normal.
  - Apabila *p-value* ( $P_v$ )  $> \alpha$  (0,05) artinya data berdistribusi normal.

### 3.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas, yakni varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersikap tetap.

### 3.6.2.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (dependen) dan jika terjadi hubungan maka dinamakan terdapat masalah multikolinieritas. Hal ini menyebabkan koefisien-koefisien menjadi tidak dapat ditaksir dan nilai standar error setiap koefisien regresi menjadi tak terhingga. Terdapat cara yang dilakukan untuk mendeteksi multikolinieritas dengan melihat toleransi variabel dan *variance inplanation factor* (*VIF*) hitungannya. Model regresi dikatakan terbatas dari multikolinieritas jika *VIF* nya tidak lebih dari 10 dan toleransinya sekitar 1 atau mendekati 1.

### 3.7 Teknik Analisa Data

#### 3.7.1 Persamaan Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini terdapat satu variabel dependen dan tiga variabel independen, maka alat analisis yang dipakai adalah analisis linear berganda dengan menggunakan SPSS 22.0 for windows dengan rumus matematika sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Y = kualitas pelayanan administratif

$\alpha$  = konstanta

$b_1$  = koefisien regresi dari variabel  $X_1$

$X_1$  = Akuntabilitas

$b_2$  = koefisien regresi dari variabel  $X_2$

$X_2$  = Transparansi

$b_3$  = koefisien regresi dari variabel  $X_3$

$X_3$  = Partisipasi

#### 3.7.2 Uji Parsial (Uji-t)

Untuk melihat pengaruh variabel  $X_1$  terhadap Y dilakukan uji-t sebagai berikut, dengan kriteria pengujian :

- a.  $H_0: b_1 = 0$  artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas
- b.  $H_1 : b_1 \neq 0$  artinya secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

### 3.7.3 Uji Simultan

Uji-F merupakan uji serentak untuk mengetahui variabel bebas (Good Governance) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Kualitas Pelayanan Administratif). Kriteria pengambilan keputusan :

- a.  $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$
- b.  $H_a$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

### 3.7.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan proporsi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Jika  $R^2 = 0$  menunjukkan bahwa model tersebut benar-benar tidak mewakili data (lemah), dan  $R^2 = 1$  menunjukkan bahwa model tersebut secara sempurna mewakili data yang bersangkutan yang berarti bahwa garis regresi yang bersangkutan melalui semua titik-titik yang mewakili data (semakin kuat). Dengan demikian, semakin  $R^2$  semakin baik model tersebut sehingga mewakili data-data yang bersangkutan.