

**PENGARUH PRINSIP GOOD GOVERNANCE TEHADAP KULITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KABUPATEN
GORONTALO UTARA**

Oleh :

TETI DOLI

NIM: S.21.21026

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana



**POGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO UTARA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPM-PTSP) KABUPATEN GORONTALO UTARA

Oleh :

TETI DOLI

NIM : S.21.21.026

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana

Gorontalo, Mei 2025

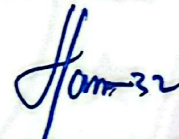
Pembimbing I



Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si

NIDN : 0927128301

Pembimbing II



Swastiani Dunggio, S.IP., M.S

NIDN : 0930048307

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si

NIDN : 0930048307

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPM-PTSP) KABUPATEN GORONTALO UTARA

Oleh :

TETI DOLI



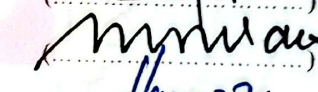

NIM : S2121026

SKRIPSI

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui
Oleh tim penguji pada tanggal, Mei 2025


TIM PENGUJI

1. Purwanto, S.IP.,M.Si
2. Riskiyanto Ibrahim, M.Si
3. Dewi Ngabito,SH,M.Si
4. Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
5. Swastiani Dunggio,S.IP.,M.Si

()
()
()
()

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Ichsan Gorontalo


Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN : 0913027101

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
Universitas Ichsan Gorontalo


Swastiani Dunggio, S.IP.,M.Si
NIDN : 0930048307

MOTTO

"Di rendahkan di mata manusia ,di tinggikan di mata tuhan,*prove Them Wrong*"

"Gonna fight and don't until you are proud"

"Selalu ada harga dalam sebuah proses .nikmati saja lelah lelah itu,lebarkan lagi

Rasa sabar itu .semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang

Kau impikan,mungkin tidak akan selalu berjalan lancar .tapi gelombang –gelombang itu

Yang nanti akan bisa kau ceritakan"

PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling inti dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan,laporan skripsi saya ini ,saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orang tua saya ,Bapak Ismail Doli dan ibu saya marice uloli ,mereka memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan ,namun mereka dapat mendidik dan mendoakan .terima kasih kepada umi saya Adriana Apiah dan abah saya ,Safrudin g. Dua yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun material,dan terima kasih kepada kedua sahabat saya pratiwi hiola dan nur awaliyah ,yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran sewaktu kuliah.*see you on top,guys*.terima kasih untuk diri sendiri .sudah menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini.

PERNYATAAN

Nama : Teti Doli
Nim : S2121026
Program studi : Ilmu pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah hasil dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana,manajer,atau doctor)baik di universitas icshan gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan ,rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain,kecuali arahan dan tim pembimbing
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan di sebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apa bila kemudian hari terhadap penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi lainnya dengan norma berlaku di perguruan tinggi



ABSTRACT

TETI DOLI. S2121026. THE EFFECT OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE ONE-STOP INTEGRATED SERVICE INVESTMENT AGENCY OF NORTH GORONTALO REGENCY

This study aims to determine the effect of Good Governance principles on the quality of public services provided by the One-Stop Integrated Service Licensing Agency of North Gorontalo Regency. It employs a survey method utilizing a quantitative approach and involving 38 participants. Data analysis uses using simple linear regression analysis. The findings indicate that the Good Governance principles account for 72.6% (0.726) of the quality of public services at the One-Stop Integrated Service Licensing Agency of North Gorontalo Regency. The remaining value of 27.4% (0.274) is affected by other variables outside the scope of this study. Additionally, results reveal that certain indicators of Good Governance perform negative responses from respondents, namely, issues regarding employee compliance with established service procedures, a lack of information available to the public concerning resource management, and insufficient special units to address public complaints related to services.

Keywords: *Good Governance Principles, Quality of Public Services, One-Stop Integrated Service Licensing Agency*

ABSTRAK

TETI DOLI. S2121026. PENGARUH PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTI (DPM-PTSP) KABUPATEN GORONTALO UTARA

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 38 orang. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil ini menunjukkan bahwa prinsip Good Governance berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara, 0,726 atau 72,6 persen. Sisanya sebesar 0,274 atau 27,4 persen dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terhadap indikator penelitian, masih terdapat beberapa indikator prinsip good governance yang mendapat tanggapan negative dari responden, yaitu sebagian pegawai kurang memiliki kepatuhan terhadap prosedur pelayanan yang ditetapkan, pegawai masih kurang dalam menginformasikan terkait pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan informasi, serta kurang tersedia unit khusus untuk menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan.

Kata kunci: prinsip Good Governance, kualitas pelayanan public, Badan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil Alamin

Puji syukur penulis penjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat taufik dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KABUPATEN GORONTALO UTARA”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidaklah mudah, oleh karena itu tidak tertutup kemungkinan dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan di dalamnya, sehingga dengan segala kerendahan hati sangat mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Terima kasih yang setulus-tulusnya, saya haturkan kepada kedua orang tua yang sangat berjasa dalam mendidik dan membesarkan saya.

Secara khusus pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat: Bapak Muhmad Icshan Gaffar SE,M.AK,CPA.,AICPA selaku ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo; Ibu Dr. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo; Bapak Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si sebagai

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Ichsan Gorontalo, dan sebagai pembimbing pertama yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama pembuatan skripsi ini; Ibu Swastiani Dunggio, S.IP, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo, sekaligus dosen pembimbing yang telah mendidik dan memberikan arahan ataupun bimbingan dalam penyusunan skripsi ini; Seluruh dosen pengajar Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis; serta teman-teman dan sahabat yang bersama-sama menempuh perkualitan di Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Ichsan Gorontalo.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis yang tidak sempat disebut satu persatu. Semoga Allah SWT membalas budi baik semuanya, Insya Allah. Amin.

Gorontalo, April 2025

TETI DOLI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
ABSTRAK.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Produktivitas.....	8
2.2 Teori Produktivitas.....	10
2.3 Pengertian Kinerja Pegawai	16
2.4 Teori Kinerja Pegawai.....	18
2.5 Kerangka pikir	25
2.6 Hipotesis.....	25

BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian.....	27
3.2 Metode Penelitian.....	27

3.2.1	Desain Penelitian.....	27
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	27
3.2.3	Populasi dan Sampel.....	31
3.2.4	Jenis Dan Sumber Data.....	32
3.2.5	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.2.6	Prosedur Penelitian	30
3.6.1	Uji Validitas.....	33
3.2.6.2	Uji Realibitas.....	35
3.2.7	Metode Analisis Data.....	37
3.2.7.1	Rancangan Uji Hipotesis.....	39
3.2.7.2	Pengujian Hipotesis.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
4.2	Hasil Penelitian.....	39
4.2.1	Uji Validitas	40
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	41
4.2.3	Uji Hipotesis.....	43
4.3	Pembahasan.....	46

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran	63

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel X dan Y	28
Tabel 3.2 Bobot nilai variabel.....	30
Tabel 3. Interpretasi koefisien korelasi	34
Tabel 4.1 Hasil uji validitas prinsip good governance (variabel X)	45
Tabel 4.2 Hasil uji validitas kualitas pelayanan publik (variabel Y).....	46
Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas prinsip good governance (variabel X).....	46
Tabel 4.4 Hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan publik (variabel Y).....	47
Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai prinsip good governance (variabel X)	48
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan publik (variabel Y)	51
Tabel 4.7 Model summary prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik.....	55
Tabel 4.8 Koefisien prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu langkah -langkah yang diambil untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, pelanggan, penumpang, dll.) Dan tingkat pengembangannya hanya dirasakan oleh mereka yang melayani atau yang dilayani. Dalam hal ini akan ada komunikasi internal antara para pihak dan kepuasan akan tergantung pada keadaan selama interaksi layanan. Jika puas satu sama lain, tidak ada hubungan antara satu sama lain, kesinambungan interaksi berikutnya dapat dihambat Pelayanan harus dilakukan dengan sebaik mungkin oleh pemerintah tanpa adanya perbedaan pada warga negara.

Namun dalam konteks tertentu, pelayanan publik memerlukan kekhususan pada orang tertentu yang memiliki cacat fisik atau kasus tertentu yang memang membutuhkan pelayanan khusus. Adanya pelayanan secara khusus tersebut sekaligus menunjukkan bahwa pelayanan publik pada tidak memandang perbedaan, hanya saja memerlukan kekhususan pada kasus tertentu. Artinya bahwa dalam penyelenggaraan dan pelaksanaan layanan ini harus memberikan layanan publik tanpa melihat status sosial, budaya, maupun kondisi fisik yang dialami dan dirasakan oleh warga negara dan penduduk. Karena itu, penyelenggara dan pelaksana layanan juga harus menyediakan sarana atau jenis layanan khusus karena adanya kebutuhan yang berbeda dari warga negara pengguna layanan (Rosdinar, Salim, dan Abdali, 2020: 8).

Sebagai pelayan masyarakat, tentu saja sebuah organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta sekaligus sebagai pemberi jasa dengan kualitas yang baik. Maka satu konsep yang melekat pada pelayanan ini adalah bagaimana pelayan memberikan jasa yang baik pada masyarakat yang dilayani. Kualitas jasa akan menjadi tolak ukur kepuasan masyarakat. Pentingnya pelayanan publik yang berorientasi pada pelayanan yang baik pada masyarakat yang memerlukan pelayanan ini, sebenarnya tidak lepas dari kondisi yang disebabkan oleh adanya keterbatasan yang dimiliki oleh sebagian masyarakat. Contoh kecil pada penderita disabilitas, dimana mereka menurut (Millot & Wulandari, 2021: 9), kadang terjebak dalam kemiskinan dengan akses terhadap perawatan dan layanan kesehatan yang terbatas, dan meningkatkan kemungkinan untuk menetap di lingkungan yang tidak sehat yang memperburuk kondisi mereka.

Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara juga menyadari sepenuhnya bahwa kepentingan publik seluruhnya dilaksanakan oleh penyelenggara negara, yaitu pemerintah. Seluruh sektor pelayanan yang menyangkut tentang pemenuhan hak sipil dan kebutuhan masyarakat perlu adanya penyelenggaraan layanan yang jelas. Hal-hal mengenai pelayanan kepada masyarakat telah tertulis pada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 18 menjelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Salah satu upaya pemerintah untuk mempercepat proses pelayanan dan peningkatan proses pelayanan sampai terbitnya isin, yakni membentuk penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Hal tersebut juga ditegaskan dalam

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 9, ayat 1, yang menyebutkan bahwa sistem layanan terintegrasi dapat diimplementasikan untuk memfasilitasi implementasi berbagai bentuk layanan publik. Sistem layanan terintegrasi adalah kegiatan organisasi berlisensi dan tidak berlisensi yang didelegasikan ke Otoritas Otoritas, yang dimulai dari tingkat aplikasi hingga penerbitan masalah dokumen yang dilakukan di satu tempat. (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal).

Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara merupakan dinas yang menyediakan layanan terintegrasi melalui pintu dalam proses unit dari tingkat aplikasi ke fase layanan produk. Namun, hasil pengamatan penulis, masih terdapat keluhan-keluhan yang disampaikan warga masyarakat yang pernah berinteraksi dengan Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara. Hal ini berarti masih terdapat ketidakpuasan warga masyarakat atas pelayanan yang mereka terima. Bentuk ketidakpuasan masyarakat tersebut sering dijumpai pada setiap daerah maupun kota, salah satunya adalah keluhan tentang lamanya waktu mengantri dan berbelit-belit alur penerimaan berkas yang ditujukan pada pelayanan terpadu satu pintu bidang pelayanan dikarenakan masih terkendalanya sistem pelayanan terpadu satu pintu yang kurang sesuai dengan petunjuk teknis dan implementasi pelayanan kurang transparan atas syarat-syarat apa saja yang harus diajukan. Permasalahan lainnya, yakni kurangnya partisipasi publik, dimana masyarakat sering merasa tidak dilibatkan dalam proses perizinan atau pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan terpadu satu pintu.

Demikian halnya dengan ketidakadilan dalam pelayanan, dimana ada indikasi bahwa pelayanan perizinan tidak selalu adil, misalnya melalui perlakuan yang berbeda terhadap pemohon tertentu atau adanya praktek “jalur cepat” bagi mereka yang memiliki akses atau koneksi khusus. Hal ini menimbulkan kesan diskriminasi dan ketidakadilan. Jika ketidaksetaraan dan ketidakadilan ini terus terjadi, layanan diskriminatif ini dapat menyebabkan potensi konflik dalam kehidupan bangsa. Kemungkinan ini mencakup keruntuhan negara, perbedaan besar antara orang kaya dan kurang mampu dalam konteks layanan, dan fase lambat perbaikan ekonomi yang dapat menyebabkan negara Indonesia terpisah dan rusak (Haqie, dkk, 2020). Olehnya itu, aparat pemerintah harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Wicaksono (2018:196), salah satu penyebab pelayanan publik kurang berkualitas, yakni karena belum terimplementasinya unsur pemerintahan yang baik, yakni transparansi dan akuntabilitas. Widanti (2022:80-81) mengatakan bahwa pada dasarnya, penerapan good governance adalah pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Untuk mencapai cita-cita ideal tersebut, maka sistem birokrasi perlu direformasi. Selama ini birokrasi cenderung tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Birokrasi yang ada tidak bisa menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja, sehingga birokrasi sering dianggap menjadi penghambat untuk mencapai tujuan pemerintahan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Simbolon, dkk (2023) menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan pelayanan publik adalah sejauhmana pemerintah itu sendiri mampu menerapkan prinsip-prinsip good governance dengan baik dan optimal di dalam organisasi.

Layanan publik yang mempromosikan praktik tata kelola yang baik sangat penting, sehingga meningkatkan kinerja layanan publik dianggap penting oleh para pemangku kepentingan, yaitu dunia pemerintah, masyarakat dan bisnis. Di bawah Undang -Undang No. 25 tahun 2009, layanan publik dapat menggunakan peralatan sipil negara bagian atau pemerintah sebagai dasar untuk meningkatkan layanan publik. Harus diakui bahwa layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya akan terus dialami dalam hal paradigma dan bentuk layanan, sesuai dengan meningkatnya persyaratan dan perubahan masyarakat dalam pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah yang baik perlu mencapai layanan publik profesional. Ini penting untuk dipertimbangkan sebagai menunjukkan sejumlah masalah dengan sistem layanan lain. Layanan publik yang menggambarkan para pelaku penyedia layanan pemerintah, masyarakat dan sektor swasta, dapat melakukan kegiatan layanan inovatif, tetapi masih memperhatikan prinsip -prinsip pemerintahan yang baik.

Dalam otonomi daerah, kesejahteraan masyarakat harus tetap dijadikan pedoman dalam perumusan peran dan tugas pemerintah. Dalam reformasi sistem pemerintahan, perumusan tentang tugas dan peran pemerintah merupakan suatu bagiannya, disamping penataan lembaga pemerintah dari pusat sampai ke daerah. Dengan adanya perumusan tentang tugas dan peranan pemerintah, maka dapat dipilah-pilah fungsi-fungsi pemerintahan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, dikarenakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yaitu sebagai penyelenggara pelayanan publik. Di era modernisasi seperti ini, pelayanan

publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara.

1.2. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini dirumuskan masalah yakni:

Seberapa besar pengaruh prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yakni:

Untuk mengetahui pengaruh prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

a) Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan konsep Ilmu Pemerintahan, terutama bidang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan konsep prinsip good governance dan kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat.

b) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan acuan bagi Kepala Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara, untuk menerapkan prinsip-prinsip good governance sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

c) Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan wawasan peneliti terkait konsep prinsip-prinsip good governance dan kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat. Di samping itu, hasil penelitian ini juga diharapkan sebagai bahan perbandingan dan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian menyangkut prinsip-prinsip good governance dan kualitas pelayanan publik.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Konsep Good Governance (Tata Kelola Pemerintahan yang Baik)

Tata kelola yang baik adalah sistem yang dimulai dalam implementasi tata kelola berdasarkan pola hubungan antara pemerintah, komunitas, dunia bisnis, atau pola hubungan dalam penciptaan administrasi pemerintah, dan dimulai melalui prinsip-prinsip dasar seperti kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, transparansi, profesionalisme, dan demokrasi. Prinsip-prinsip umum pemerintahan yang baik diatur dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan. Pentingnya menerapkan pemerintah yang baik di beberapa negara telah berkembang sejak sekitar tahun 1980, dan pada tahun 1990 di Indonesia, pemerintahan yang baik dikenal sebagai wacana penting. Ini diciptakan dengan berbagai diskusi baik di pemerintah, dunia bisnis, dan di masyarakat, dan di lingkungan akademik. Sejak krisis keuangan dan krisis kepercayaan yang menyebabkan perubahan dramatis pada tahun 1998, Indonesia telah meluncurkan berbagai inisiatif.

Cagin dikutip Syakranrani dan Syahrani (2019:121) menyatakan bahwa konsep pemerintahan terkait dengan lembaga, proses dan tradisi di mana keputusan dibuat, dan suara-suara warga negara "didengar"; Menurut Dwipayana dan Eko dari Syakrani dan Syahrani (2009:122), tata kelola adalah konsep netral, dari mana (well) membentuk model yang sehat, sehingga istilah "pemerintahan yang baik" diciptakan.

atau model yang tidak sehat (kamar mandi/nista), model tata kelola atau tata kelola yang tidak sehat (pemerintah miskin).

Rohman et al. (2019:153) Pemerintah yang baik adalah sistem yang dilaksanakan dalam pola hubungan sektor swasta dalam penciptaan pemerintahan, komunitas, masyarakat, dunia bisnis, atau manajemen pemerintah, kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, profesionalisme, profesionalisme, profesionalisme, profesionalisme, demokrasi. Di sisi lain, istilah tata kelola yang baik sulit didefinisikan karena mengandung makna etis (Putra et al., 2022:115). Ini dianggap baik dalam masyarakat, tetapi untuk komunitas lain itu tidak berarti bahwa mereka akan menerima evaluasi yang sama.

Di sisi lain, pemerintah yang baik dipandang sebagai paradigma baru sebagai fungsi yang harus ada dalam sistem manajemen publik. Menurut Sedarmayanti (2017:2), tata kelola umumnya didefinisikan sebagai kualitas hubungan masyarakat pemerintah dan dilayani dan dilindungi, sehingga tata kelola mencakup tiga (tiga) domain: negara (negara bagian/pemerintah), sektor swasta (sektor swasta/dunia bisnis), dan masyarakat (komunitas). Oleh karena itu, pemerintahan yang baik di sektor publik didefinisikan sebagai proses tata kelola yang baik melalui penggunaan berbagai sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan, dan manusia, karena para pemangku kepentingan, berbagai kegiatan ekonomi, sosial politik dan sosial, dan sifat serta akuntabilitas dan akuntabilitas masyarakat.

Tugas dan tanggung jawab pemerintah, organisasi pemerintah dan implementasi pembangunan adalah layanan publik. Layanan publik adalah

fundamental terpenting untuk memindahkan sepeda dalam tata kelola saat ini yang memprioritaskan kedekatan kota pemerintah. Selain itu, diatur berdasarkan Pasal 1, Paragraf 1 Hukum No. 25 tahun 2009 sehubungan dengan Layanan Publik. Layanan publik ialah aktivitas untuk memenuhi kepentingan warga masyarakat berupa jasa pelayanan dan produk pelayanan. Dengan berlakunya peraturan tersebut maka akan menimbulkan interaksi antara aparatur daerah dengan masyarakat menjadi semakin intensif. Dengan semakin meningkatnya tuntutan demokratisasi serta pengakuan akan hak asasi manusia yang menciptakan tuntutan terhadap manajemen pelayanan publik yang berkualitas, yang didasarkan prinsip good governance.

Menurut Natakusumah (2017:32), pemerintahan atau pemerintahan yang baik adalah perjanjian yang berkaitan dengan peraturan nasional, masyarakat sipil dan sektor swasta. Untuk mencapai pemerintahan yang baik, dialog antara pemangku kepentingan nasional utama harus dibangun untuk percaya bahwa semua pihak memiliki peraturan tentang kehidupan pemerintah. Tanpa kesepakatan yang timbul dari isi dialog ini, upaya politik dan ekonomi tidak akan tercapai.

2.2 Indikator Prinsip Good Governance

Good governance atau tata kelola yang baik, mengacu pada prinsip-prinsip dan praktik yang diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, partisipatif, dan berlandaskan pada supremasi hukum. Konsep ini menekankan pentingnya menjalankan pemerintahan yang bertanggung jawab, menghormati hak asasi manusia, menghindari korupsi, serta mengedepankan keadilan

dan kesejahteraan masyarakat. Beberapa elemen penting dalam good governance meliputi: Transparansi, Akuntabilitas, Partisipasi Publik, Efektivitas dan Efisiensi, serta Keadilan dan Supremasi Hukum. Good governance penting karena dapat menciptakan pemerintahan yang lebih responsif, berkualitas, dan berorientasi pada kepentingan publik.

World Bank (dalam Pasolong, 2019:258) mengajukan 4 prinsip-prinsip *good governance* sebagai berikut.

1. Akuntabilitas

Merupakan bentuk tanggungjawab aparatur pemerintah untuk bertanggungjawab kepada atasad dan warga masyarakat atas semua keputusan yang diambilnya. Pada dasarnya akuntabilitas merupakan suatu konsep yang baik dalam memperbaiki birokrasi publik agar sesuai dengan harapan- harapan publik. Menurut Lenvine (dalam Melinda, dkk, 2019:98), akuntabilitas adalah suatu ukuran untuk menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Itulah alasan mengapa dalam pencapaian good governance diperlukan kontrol penuh dari seluruh stakeholder terhadap birokrasi agar dapat akuntabel. Selain itu akuntabilitas dapat menjadi acuan dalam pengelolaan dan pengendalian sumber daya aparatur dalam penerapan kebijakan publik dalam rangka pencapaian good governance. Akuntabilitas dalam proses pelayanan publik mencakup adanya kepatuhan terhadap prosedur pelayanan yang ditetapkan,

dan adanya pelayanan publik yang responsif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Transparansi

Kepemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah. United Nations Development Programme (UNDP) pada tahun 1997 menjelaskan bahwa, transparansi mempunyai arti yaitu pemerintahan harus dibangun dalam kebebasan aliran informasi yang ingin dimiliki oleh mereka yang membutuhkannya. Hal ini dapat diukur dengan seberapa mudahnya masyarakat memperoleh informasi misalnya terkait kegiatan-kegiatan pelayanan publik. Menurut Iqbal (2015:366), transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam menginformasikan terkait pengelolaan sumber daya publik kepada entitas yang membutuhkan informasi. Direksi harus memberikan informasi keuangan dan lainnya yang digunakan oleh pihak-pihak yang terlibat untuk mengambil keputusan.

3. Keterbukaan

Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. Dalam hal ini, pemerintah dan aparatnya mau menerima tanggapan dan kritik tersebut untuk perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik ke depannya.

4. Aturan hukum

Pemerintah yang baik dicirikan dalam bentuk jaminan kepastian hukum untuk semua tatanan umum yang diadopsi dan rasa keadilan masyarakat. dalam hal ini. Artinya, semua penyelenggara pelayanan publik harus tunduk kepada aturan hukum pelayanan publik.

2.3 Konsep Pelayanan Publik

Pada dasarnya, layanan publik adalah upaya untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas tugas -tugas dan fungsi institusi untuk mempromosikan sistem dan manajemen pelayan dan untuk mempromosikan pertumbuhan kreativitas, inisiatif, dan partisipasi masyarakat dalam pengembangan dan peningkatan sumur. Memahami Layanan Publik, Roth dalam Istianto (2019:126) sebagai layanan yang terbuka untuk umum, apakah itu terbuka untuk umum (mis., Sebuah museum) atau tersedia secara pribadi (mis., Restoran). Dengan pemahaman ini, ruang lingkup definisi layanan publik telah diformulasikan secara formal sebagai berikut, seperti penilaian keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003. Semua layanan publik adalah kegiatan layanan yang dilakukan oleh layanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan untuk menerapkan implementasi ketentuan hukum dan peraturan.

Sejalan dengan perspektif tersebut, Moenir (2018) menyatakan bahwa setiap inisiatif yang dijalankan oleh pihak lain dengan niatan memenuhi kebutuhan publik dapat dianggap sebagai pelayanan umum. Pelaksanaan tugas pelayanan publik oleh

birokrasi publik merupakan sebuah manifestasi dan fungsi dari aparat negara, yang berperan sebagai pelayan masyarakat dan entitas negara. Tujuan pelayanan publik oleh birokrasi publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan negara, serta menciptakan kondisi negara kesejahteraan (*welfare state*). Pada dasarnya, pelayanan umum merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi dari instansi pemerintah. Hal ini mencakup usaha untuk meningkatkan efektivitas sistem dan tata kelola pelayanan, serta mendorong perkembangan kreativitas, inisiatif, dan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan guna meningkatkan kesejahteraan.

Dalam kamus *Free Dictionary* seperti yang dikutip Sunarno (2016:5) disebutkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi non profit. Lebih lanjut pelayanan publik juga diartikan sebagai suatu bisnis yang dilakukan untuk memasok kebutuhan pokok seperti air, listrik atau suatu bisnis yang memberikan pelayanan seperti transportasi atau komunikasi.

Wasttiono (2018:3) kemudian menyatakan bahwa layanan publik adalah penyediaan layanan oleh pemerintah dan sektor swasta, baik pemerintah daerah dan sektor swasta, dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan dan manfaat masyarakat. Oleh karena itu, mereka yang dapat memberikan layanan publik kepada komunitas yang lebih luas tidak hanya ke arah negara, tetapi juga di sektor swasta. Mencari layanan publik dari lembaga pemerintah bermotif sosial dan politik, yaitu tugas utama dan pajak pemungutan suara.

Sementara itu, Sinambela (2018:5) menyatakan bahwa layanan publik didefinisikan sebagai kegiatan pemerintah dari banyak orang yang memiliki kegiatan menguntungkan dalam koleksi atau unit dan memberikan kepuasan, tetapi hasilnya tidak terikat oleh produk fisik. Selain itu, Fitzsimmons dan Fitzsimmons dikutip Sinambella (2008:7) berpendapat bahwa mereka memiliki keandalan yang ditandai oleh lima indikator layanan publik: penyediaan layanan yang tepat dan benar. reliabilitas ditandai dengan berbagai sumber SDM dan sumber daya lainnya. Tangibles dibentuk oleh keinginan untuk melayani konsumen dengan cepat. Assurance ditandai dengan perhatian etis dan moral dalam pengiriman layanan. dan empathy yang ditandai dengan keinginan konsumen untuk menemukan keinginan dan kebutuhan mereka.

Di samping itu, menurut Bharata (dalam Lestari dan Santoso, 2022:52) terdapat enam unsur penting dalam pelayanan publik yaitu:

- a) Penyedia layanan, yaitu penyedia layanan yang dapat memberikan layanan khusus kepada konsumen dalam bentuk layanan dalam bentuk layanan (produk) dan dalam bentuk layanan (Layanan)
- b) Penerima Layanan, yaitu, konsumen (pelanggan) yang merujuk pada berbagai layanan (pelanggan) dari penyedia layanan.
- c) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia kepada mereka yang membutuhkan layanan.
- d) Kepuasan pelanggan harus merujuk pada tujuan utama Layanan saat menyediakan Layanan Layanan: Kepuasan Pelanggan. Ini sangat penting. Ini

karena tingkat kepuasan yang didapat pelanggan biasanya terkait erat dengan standar kualitas produk dan layanan yang mereka nikmati.

2.4 Konsep Kualitas Pelayanan

Penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara negara. Bahkan dapat dikatakan bahwa keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Kondisi tersebut tentunya juga menjadi tuntutan yang harus dipenuhi oleh setiap pemerintah daerah, terutama aparat pemerintah kecamatan yang merupakan ujung tombak pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Pelayanan publik terkait dengan sistem. Sumberdaya aparatur dan lebih pokok adalah paradigma berpikir yang melatari proses pelayanan itu diberikan kepada masyarakat. Walaupun otonomi daerah sudah diterapkan cukup lama di Indonesia, hal tersebut tidak serta merta berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat yang terus-menerus mendorong pintu demokratisasi dan desentralisasi saat ini juga belum mendapatkan respon yang seimbang dari aparat pemerintah untuk berbenah melakukan perubahan mendasar perbaikan aspek pelayanan publik tersebut.

Kualitas umumnya berarti bentuk, bentuk, atau kenyataan dari konsep yang diinginkan. Oleh karena itu, kualitas layanan juga dapat diartikan sebagai perwujudan atau layanan. Manifestasi ini berarti bahwa ia membutuhkan karakteristik dan kondisi spesifik yang harus dipenuhi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Kotler

dan Keller (2016:13), kualitas layanan ini adalah integritas fungsionalitas produk yang memastikan peluang untuk memuaskan produk atau kebutuhan. Kualitas layanan terkait erat dengan layanan sistematis dan komprehensif, dikenal sebagai konsep layanan superior. Anggota layanan harus memahami variabel layanan yang sangat baik yang termasuk dalam agenda layanan yang sangat baik di sektor publik. Tentu saja, perlu mewujudkan layanan dan mempresentasikannya sebanyak mungkin. Ini terkait erat dengan jaminan kualitas atau kualitas yang terbukti baik dan buruk. Seperti yang ditunjukkan Abubakar (2018:39), kualitas layanan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan terbaik dibandingkan dengan para pesaingnya.

Adapun Riduwan (2019:259) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan yang sesuai dengan standart yang telah ditentukan, dalam hal ini yang memenuhi harapan manusia ke depan sesuai dengan standart yang telah ditentukan yaitu kesederhanaan, kejelasan, ketepatan waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan.

2.5 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Evans dan Dean dikutip Purnama (2018:9), kualitas adalah karakteristik dan karakteristik keseluruhan dari suatu produk atau layanan yang terkait dengan kemampuannya untuk memenuhi keputusan atau potensi kebutuhan.

Gaspersz (Ardane et al., 2017:19) kemudian menyatakan bahwa kualitas dimensi layanan terdiri dari:

a) Ketepatan waktu

Pelayanan yang berkualitas memiliki waktu tunggu dan prosesnya tidak lama.

Untuk itu, kedua hal tersebut harus lebih ditekankan.

b) Akurasi

Pelayanan yang tidak pernah salah merupakan salah satu unsur kualitas pelayanan.

c) Kesopanan dan keramahan

Kesopanan dan keramahan merupakan dimensi penting dalam menunjang kualitas pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.

d) Tanggung jawab

Berhubungan dengan kesediaan menerima pesan dan bersedia untuk menangani berbagai keluhan warga masyarakat.

e) Kelengkapan

Mengenai rentang kualitas layanan, ketersediaan lembaga dukungan, dan kualitas pelengkap lainnya.

f) Kemudahan mendapatkan pelayanan

Mengenai kualitas layanan, banyak pegawai negeri yang dikaitkan dengan jumlah dealer, seperti kasir, staf administrasi, dan banyak lagi. Jumlah fasilitas dukungan, seperti komputer, untuk memproses data

g) Variasi model

Kualitas layanan mengacu pada inovasi untuk memberikan pola baru dalam hal kualitas layanan dan fungsi kualitas layanan.

h) Kualitas pelayanan pribadi

Berhubungan dengan pelayanan yang fleksibel, dan menangani permintaan khusus, dan sebagainya.

i) Kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan

Mengenai lokasi yang baik, parkir mobil dan instruksi ruang. Akuisisi kualitas layanan dan parkir yang mudah.

2.6 Hubungan Good Governance dengan Kualitas Pelayanan Publik.

Layanan publik sangat penting dalam mempromosikan praktik tata kelola yang baik, sehingga meningkatkan pelaksanaan layanan publik oleh para pemangku kepentingan dianggap penting. Artinya, dunia pemerintah, komunitas dan bisnis. Pelayanan publik merupakan ranah dari ketiga unsur governance dalam interaksi yang sangat intensif dan praktik good governance dapat ditafsirkan secara sederhana dan nyata melalui pelayanan publik.

Hal-hal yang dapat mendukung penerapan prinsi-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu pertama adalah keramahan petugas pemberi layanan. Keramahan petugas pemberi layanan merupakan salah satu hal penting yang mendukung dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kedua adalah kelengkapan sarana dan prasarana. memiliki sarana serta prasarana yang cukup lengkap sehingga proses pelayanan publik kepada masyarakat dapat berlangsung dengan baik. Yang terakhir adalah kompetensi petugas pemberi layanan. Dengan petugas pemberi layanan yang berkompeten maka pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dapat berlangsung dengan baik (Kaban, dkk, 2017; Oktavian, dkk, 2023)

Dengan kata lain, tingkat keberhasilan pelayanan publik adalah sejauhmana pemerintah itu sendiri mampu menerapkan prinsip-prinsip good governance dengan baik dan optimal di dalam organisasi. Melalui good governance, diharapkan pemerintah menjadi pemerintah yang kuat, berkualitas, kredibel, dan berwibawa.

2.7 Penelitian Terdahulu

Sebelum penelitian ini dilakukan, telah ada beberapa penelitian yang memiliki kajian yang serupa, diantaranya:

Abd. Rohman dan Yayang Santrian Hanafi. 2019. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan sampling menggunakan purposive sampling. Analisis data melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data menggunakan cara triangulasi teknik. Hasil penelitian penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Lowokwaru sudah dijalankan dengan baik. Namun demikian dalam aspek-aspek tertentu masih ditemukan kekurangan. Hal penghambat antara lain masyarakat kurang paham persyaratan, petugas pelayanan tidak masuk kerja, pemadaman listrik, serta jaringan tidak stabil. Hal yang mendukung antara lain keramahan petugas pemberi layanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan.

Ni Putu Tirka Widanti. 2022. Konsep pemerintahan yang sangat baik dalam perspektif layanan publik: Tinjauan literatur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan konsep pemerintahan yang unggul dari perspektif layanan publik. Studi ini menggunakan semacam studi kualitatif dengan pendekatan penjelasan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Analisis penelitian menggunakan metode kualitatif untuk memulai konsep layanan publik menurut

berbagai ahli. Analisis konsep kualitas layanan dan konsep tata kelola yang baik dianalisis dalam hal layanan publik. Berdasarkan hasil analisis penelitian, kami dapat menarik kesimpulan bahwa karakteristik pemerintahan yang baik berdasarkan perspektif layanan publik adalah empat elemen kunci: 1) Akuntabilitas harus dipenuhi. Peralatan pemerintah berkewajiban untuk bertindak sebagai orang yang bertanggung jawab atas semua langkah dan pedoman yang ditentukan dan sebagai perusahaan asuransi. 2) Transparansi: Pemerintah yang baik memimpin metode transparan di tingkat pusat dan regional. 3) Keterbukaan: Panggilan untuk membuka peluang untuk menyerahkan pemerintah, dan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah dianggap tidak transparan. Aturan hukum; Pemerintah yang baik dicirikan dalam bentuk jaminan kepastian hukum untuk semua tatanan umum yang diadopsi dan rasa keadilan masyarakat.

Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, dan Zain Afdha Zulaechah. 2023. Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Samsat Banyumas. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu kuesioner yang disebarakan melalui google form. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dan uji signifikansi parsial serta koefisien determinasi. Analisis tersebut akan menjelaskan seberapa kuat pengaruh dari adanya penerapan prinsip Good Governance terhadap kualitas pelayanan publik di Samsat Banyumas. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya penerapan prinsip-prinsip good governance berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Olan Mangondi Simbolon, dkk. 2023. Penerapan Good Governance Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di masyarakat. Selain itu, Good governance dalam pelayanan publik sangatlah dibutuhkan karena tanpa good governance pelayanan tidak akan berjalan baik. Pelayanan publik ialah pemberian layanan kepada masyarakat yang dimana pelayanan diberikan sesuai kebutuhan masing-masing masyarakat. Masalah difokuskan pada bagaimana meningkatkan Good Governance dalam pelayanan publik, kendala dalam melaksanakan pelayanan publik, serta bagaimana peran masyarakat dan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik. Guna mendekati masalah ini dipergunakan metode ialah metode studi kepustakaan (library research) yang dimana data-data dikumpulkan melalui buku, jurnal, web dan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya kendala yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan publik seperti banyaknya masyarakat yang belum menyadari tentang pentingnya surat perizinan dan kurangnya pemberitahuan kepada masyarakat terkait pelayanan sehingga masyarakat bingung.

Berbagai penelitian yang telah dirujuk tersebut, pada umumnya menggunakan pendekatan kualitatif dalam mengkaji prinsip good governance dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif untuk mengkaji kontribusi prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik. Indikator prinsip good governance menggunakan rekomendasi World Bank (dalam Pasolong, 2019:258).

2.8 Kerangka Pikir

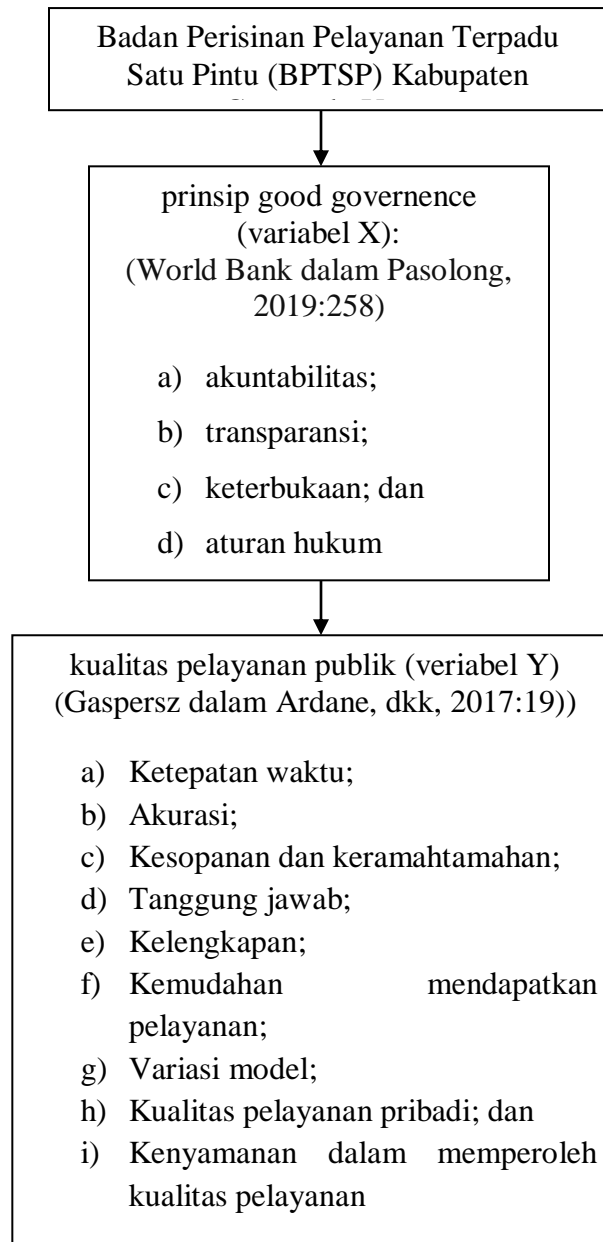
Penerapan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan, akan membuka peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena prinsip-prinsip *good governance* mengacu pada perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pemberian pelayanan publik sebagai bagian dari kegiatan tersebut.

Dalam penelitian ini indikator prinsip *good governance* menggunakan pendapat World Bank (dalam Pasolong, 2019:258) yang mengajukan 4 prinsip-prinsip *good governance*, yakni a) akuntabilitas; b) transparansi; c) keterbukaan; dan d) aturan hukum.

Untuk indikator kualitas pelayanan publik menggunakan pendapat Gaspersz (dalam Ardane, dkk, 2017:19) mengatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri atas: a) Ketepatan waktu; b) Akurasi; c) Kesopanan dan keramahan; d) Tanggung jawab; e) Kelengkapan; f) Kemudahan mendapatkan pelayanan; g) Variasi model; h) Kualitas pelayanan pribadi; dan i) Kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dibuat kerangka pikir dalam penelitian ini adalah:

Gambar 2.1 Bagan kerangka pikir



2.9 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini ialah:

Ho: prinsip good governance tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di

Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo

Utara.

Ha: prinsip good governance berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di

Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo

Utara.

BAB III

OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah mengenai pengaruh prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, yang mencakup semua langkah-langkah penelitian dari persiapan, seperti: permintaan izin (rekomendasi) penelitian, survey awal, penyusunan proposal, pengambilan data sampai pelaksanaan penelitian, seperti: pembagian kuisioner, pengolahan data dan penyusunan skripsi.

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini dilakukan dengan berlandaskan pada kondisi terdapat masalah kualitas pelayanan publik. Lokasi yang dapat dijangkau dan memudahkan dalam memperoleh data hasil penelitian. Pemilihan lokasi tersebut berdasarkan pada beberapa alasan bahwa obyek tersebut sesuai dengan tujuan penelitian, selain itu data yang akan digunakan sebagai bahan penelitian cukup memadai dan mudah diperoleh, baik dilihat dari segi waktu, biaya dan tenaga yang diperlukan.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Desain penelitian

Saat melakukan penelitian ini, penulis menggunakan studi penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian menggunakan kata -kata, kalimat, foto, dan angka menggunakan contoh dan kuesioner sebagai metode pengumpulan data utama. Menurut Arikunto (2016:12), menurut nama studi kuantitatif, banyak angka harus menggunakan rentang mereka dari pengumpulan data, interpretasi data, dan penampilan hasil. Kedua, Singarimbun dan Effendi (2016:3) menyatakan bahwa metode survei melibatkan sampel populasi dan merupakan studi yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dasar.

3.2.2. Operasionalisasi variabel

Berdasarkan kerangka pemikiran, operasionalisasi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel X dan Y

Variabel	Dimensi	Indikator
Prinsip good governance (variabel X) (World Bank dalam Pasolong, 2019:258)	a) akuntabilitas	- adanya kepatuhan terhadap prosedur pelayanan yang ditetapkan - adanya pelayanan publik yang responsif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
	b) transparansi	- keterbukaan pemerintah dalam menginformasikan terkait pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan

	<p>c) keterbukaan</p> <p>d) aturan hukum</p>	<p>informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - terdapat sosialisasi informasi pelayanan melalui kolaborasi dengan media - terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terkait pelayanan - tersedia unit khusus untuk menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan - tersedia jaminan kepastian hukum terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh - terdapat keadilan dan ketertiban dalam pemberian pelayanan publik
<p>Kualitas pelayanan publik (variabel Y)</p> <p>(Gaspersz dalam Ardane, dkk, 2017:19))</p>	<p>a) Ketepatan waktu</p> <p>b) Akurasi</p> <p>c) Kesopanan dan keramahtamahan</p> <p>d) Tanggung jawab</p> <p>e) Kelengkapan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - penyelesaian pelayanan yang diterima masyarakat senantiasa tepat waktu - produk pelayanan bebas kesalahan-kesalahan - pemberi pelayanan bersikap sopan dan ramah - penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari masyarakat - tersedia sarana pendukung pelayanan (komputer, laptop, printer, mushalla, dan lain-lain)

	f) Kemudahan mendapatkan pelayanan g) Variasi model h) Kualitas pelayanan pribadi i) Kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - mudah mendapat pelayanan karena petugas senantiasa berada di tempat - pegawai memiliki inovasi untuk memberikan pola baru dalam pelayanan - pegawai tanggap terhadap kondisi masyarakat yang membutuhkan pelayanan - pelayanan bersifat fleksibel pada penanganan permintaan khusus - kemudahan dalam memperoleh tempat parkir, beribadah, dan informasi pelayanan
--	--	--

Dalam melakukan test terhadap variabel penelitian akan diukur dengan menggunakan Skala Likert. yang disusun dengan menyiapkan 5 pilihan, yakni:

Tabel 3.2 Bobot nilai variabel

Pilihan	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kadang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

3.2.3. Populasi dan Sampel

3.2.3.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek yang memiliki ciri sama, bisa berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu yang akan diteliti. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara.

3.2.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi atau dengan kata lain sampel mengambil sebagian atas populasi yang akan diteliti. Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar merepresentasikan populasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling aksidental, yakni peneliti hanya menjadikan sampel masyarakat yang datang di Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara, yakni sebanyak 38 orang.

3.2.4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun dalam pengumpulan data dilakukan dengan tekni sebagai berikut:

1. Kuesioner

Teknik angket (kuesioner) adalah pengumpulan data dengan mendistribusikan atau mendistribusikan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dan menjawab daftar pertanyaan.

2. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data melalui pengamatan dengan cara peneliti terjun langsung ke objek penelitian dan melakukan pencatatan terhadap gejala-gejala yang terjadi pada objek penelitian secara langsung. Dalam penelitian ini, Peneliti melakukan observasi terhadap objek penelitian terkait kondisi objek, keadaan objek, pemeliharaan atas objek dan mencatat seluruh informasi yang berkaitan dari tujuan dilakukannya penelitian ini.

3.2.5. Prosedur penelitian

Tentunya untuk mendapatkan data yang baik dari segi realisme diperlukan instrumen atau alat pengumpul data yang baik dan yang terpenting alat ukur yang valid dan terpercaya. Untuk memastikan validitas dan reliabilitas alat atau alat ukur, maka harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas alat sebelum digunakan, sehingga memberikan informasi yang objektif pada saat digunakan.

3.2.5.1. Uji validitas

Tes validitas dilakukan dengan mengkorelasikan setiap indikasi dengan jumlah total titik untuk setiap variabel. Selanjutnya, saat menafsirkan koefisien korelasi. Untuk pengujian menggunakan rumus mentah sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{((n\sum X^2) - (\sum X)^2)((n\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

- r = koefisien korelasi
- X = kompetensi kerja
- Y = kualitas kerja
- n = banyaknya sampel

Selanjutnya di hitung dengan uji t dengan rumus:

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

Keterangan:

- t = nilai t hitung
- n = jumlah responden
- r = koefisien korelasi hasil r hitung

Selain itu, angka korelasi yang ditentukan menggunakan hasil perhitungan diubah menjadi nilai t-student dan dibandingkan dengan t-tabel dengan (n-2) derajat kebebasan pada tingkat signifikansi yang dipilih. Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, dianggap valid. Jika t-score kurang dari atau sama dengan nilai t-tabel, maka soal dianggap tidak valid. Sementara itu, tentukan validitas kekuatan atau kekuatan korelasi masing-masing variabel dengan menggunakan interpretasi koefisien korelasi sesuai tabel di bawah ini:

Tabel 3.3 Interpretasi koefisien korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,80-1,000	Sangat kuat
0,60-0,799	Kuat
0,40-0,599	Cukup kuat
0,20-0,399	Rendah
0,00-0,199	Sangat rendah

3.2.5.2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten bila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Uji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan teknik *Alfa Cronbach (a)* dilakukan untuk jenis data interval yang telah memiliki tingkat keandalan atau reliabilitas yang dapat diterima jika nilai keofisiennya reliabilitas yang terukur adalah variabel $\geq 0,60$ atau 60%.

Rumus yang digunakan yaitu rumus alfa cronbach (a) yaitu :

$$a = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum a^2}{a1^2} \right)$$

a = Relibilitas intrument

k = Banyaknya pertanyaan

$\sum a^2$ = Jumlah pertanyaan

$a1^2$ = Total varians.

3.2.6. Teknik Analisis Data

3.2.6.1. Rancangan uji hipotesis

Untuk memastikan apakah terdapat pengaruh prinsip good governance berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara, pengujian dilakukan dengan menggunakan metode regresi sederhana yakni memprediksi hubungan sebab-akibat antara variabel, memberikan wawasan lebih lanjut tentang bagaimana variabel berinteraksi dan mempengaruhi satu sama lain.

3.2.6.2. Pengujian hipotesis

Berdasarkan tujuan penelitian, dalam penelitian ini digunakan metode analisis deskriptif-kuantitatif, dimana data yang dikumpulkan dari responden, khususnya dari kuesioner, dideskripsikan dan dituangkan ke dalam tabel frekuensi dan persentase. Selanjutnya, untuk menguji pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan uji statistik dengan menggunakan analisis regresi sederhana (Riduwan, 2020:145) dengan formulasi sebagai berikut:

Persamaan regresi:

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan:

X = prinsip good governance

Y = kualitas pelayanan publik

a = Nilai konstanta harga Y jika X = 0

b = Nilai sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

Sedangkan untuk mengetahui besarnya hubungan antara prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara, digunakan Korelasi Pearson Product Moment dalam Riduwan (2020:136) dengan taraf kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{((n \sum X^2 - (\sum X)^2) \cdot ((n \sum Y^2 - (\sum Y)^2))}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Visi

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gorontalo Utara sangatlah mendukung Visi Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara sebagai penilaian tolak ukur indikator yang ada di DPMPTSP. Visi Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara:

Kabupaten Gorontalo Utara sebagai Daerah yang Tangguh, Maju, Mandiri, Berpendidikan, Sejahtera, dan Berkeadilan

4.1.2. Misi

Terwujudnya visi pemerintahan daerah, merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh segenap personil Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gorontalo Utara. Sebagai bentuk nyata dari visi tersebut.

- a) Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)
- b) Memperbaiki Kualitas Lingkungan Hidup
- c) Membangun Infrastruktur Dan Perekonomian yang kuat
- d) Menciptakan masyarakat yang demokratis
- e) Menghapus kemiskinan dan ketertinggalan wilayah

4.1.3. Tugas pokok

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gorontalo Utara Nomor 3 Tahun 2016, Dinas penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Gorontalo Utara dipimpin oleh kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris Daerah. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gorontalo Utara mempunyai tugas

Membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah.

1. Kepala Dinas mempunyai tugas dan Fungsi :

- a) Perencanaan dan perumusan bahan kebijakan program kerja Dinas;
- b) Pelaksanaan persiapan fasilitas program kerja Dinas;
- c) Pelaksanaan kegiatan Dinas;
- d) Pembinaan pelaksanaan pengelolaan pelayanan perizinan terpadu;
- e) Pengembangan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu;
- f) Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian kebijakan program kerja Dinas;
- g) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi / lembaga lainnya yang terkait dengan kegiatan Dinas;
- h) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta pelaporan kegiatan dinas
- i) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati/Wakil Bupati;

2. Sekretariat mempunyai fungsi :

- a) Penyelenggaraan koordinasi perencanaan dan program Dinas;
- b) Penyelenggaraan pengkajian perencanaan dan program Sekretariat;
- c) Penyelenggaraan pengelolaan urusan keuangan, kepegawaian dan umum;
- d) Melaksanakan pemberian fasilitas dan dukungan pelayanan teknis administrasi lingkungan Dinas;

- e) Melaksanakan pembinaan organisasi dan tatalaksana di lingkungan dinas
 - f) Melaksanakan tertib administrasi pengelolaan inventarisasi barang,
 - g) Pemeliharaan sarana dan parasarana, perlengkapan dan aset Dinas.
 - h) Melaksanakan koordinasi dengan instansi/lembaga lainnya terkait dengan kegiatan Dinas;
 - i) Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta pelaporan kegiatan dinas
 - j) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan fungsinya
3. Sub Bagian Umum Perlengkapan dan Kepegawaian mempunyai tugas :
- a) Perencanaan program, kegiatan dan anggaran tahunan sub bagian umum dan kepegawaian;
 - b) Pengorganisasian dan pengkoordinasian tugas dibidang ketatausahaan, kearsipan, rumah tangga, hubungan masyarakat, protokol, perlengkapan dan kepegawaian;
 - c) Pelayanan umum, pembinaan dan pengembangan dibidang ketatausahaan, kearsipan, rumah tangga, hubungan masyarakat, protokol, perlengkapan dan kepegawaian;
 - d) Menyusun pengajuan permohonan pembuatan kartu pegawai, kartu istri/suami, kartu asuransi kesehatan dan kartu tabungan asuransi pegawai negeri, kebutuhan pegawai, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, pemberhentian, pensiunan, pengembangan karier dan pemberian tanda penghargaan/ tanda jasa pegawai;

- e) Menyusun daftar urut kepangkatan dan sasaran kinerja pegawai /daftar penilaianpelaksanaan pekerjaan pegawai;
 - f) Melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan analisis beban kerja, analisisjabatan, menyusun standar kompetensi pegawai, budaya kerja, hukum, kelembagaan dan ketatalaksanaan di lingkup Dinas;
4. Sub Bagian Perencanaan Dan Keuangan mempunyai tugas :
- a) Menyiapkan, menyusun, dan mengkompilasikan bahan perencanaanstrategis,perencanaan program/kegiatan dan keuangan;
 - b) Menyiapkan bahan evaluasi, menganalisis serta menyusun laporan pelaksanaanprogram/kegiatan dan keuangan;
 - c) Mengkonsultasikan dan mengkoordinasikan dengan instansi/unit kerjaterkaitdalam rangka mendukung pelaksanaan kegiatan;
 - d) Menyiapkan, menganalisa bahan/ data pelaporan dan melakukan penyusunanlaporan keuangan, laporan kinerja instansi pernerintah, laporan penyelenggaraanpemerintah daerah dan laporan keterangan pertanggungjawaban; e. Melakukan evaluasi pelaksanaan program/kegiatan, capaian kinerja danrencanakerja tahunan;
 - e) Menyiapkan dan menyusun prosedur tetap/ standar operasional danprosedurterkait pengelolaan keuangan, perencanaan, evaluasi dan pelaporan;

5. Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal mempunyai tugas :
 - a) Melakukan rencana program kerja kegiatan Bidang;
 - b) Perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal;
 - c) Melakukan pengkajian penyusunan rencana pengembangan penanaman modal lingkup daerah yang berdasarkan sektor usaha maupun wilayah;
 - d) Melakukan pengumpulan data analisis dan penyusunan deregulasi/kebijakan penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha; dan
 - e) Melakukan pengumpulan data dan analisis pelaku usaha Mikro kecil, menengah, besar, dan koperasi.
6. Bidang Promosi Penanaman Modal mempunyai fungsi:
 - a) Menyusun rencana kerja dan kebijakan di bidang promosi penanaman modal yang berbasis kinerja;
 - b) Menyusun rencana program kerja dan kegiatan kebijakan teknis di bidang promosi penanaman modal;
 - c) Menyusun penetapan kinerja bidang promosi penanaman modal dalam dan luar negeri; dan
 - d) Melaksanakan publikasi penyebaran informasi serta peluang investasi dalam dan luar negeri.

7. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, mempunyai tugas :
- a) Melakukan rencana program kerja dan kegiatan bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal yang berbasis kinerja;
 - b) Menyusun rencana perumusan dan kebijakan teknis di bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal;
 - c) Melaksanakan pemantauan realisasi pelaksanaan dan evaluasi perkembangan bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal.
 - d) Melaksanakan pengkajian dan penilaian atas laporan kegiatan bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal ; melaksanakan pengumpulan data, informasi, permasalahan, dan kebijakan teknis yang berhubungan dengan pengawasan pengendalian pelaksanaan penanaman modal;
 - e) Menyelenggarakan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan pengawasan, pengendalian dan pengaduan perijinan;
 - f) Melaksanakan penertiban berupa pemanggilan, teguran, pemberhentian dan penyegelan terhadap perusahaan yang melakukan pelanggaran;
 - g) Melakukan pemeriksaan penetapan lokasi usaha terhadap pelaku usaha;
 - h) Memberikan saran/masukan terhadap kegiatan perusahaan penanaman modal; dan
 - i) Melakukan koordinasi dan pengawasan dengan instansi terkait.

8. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, mempunyai tugas:
 - a) Melaksanakan pembinaan, pengendalian, monitoring, dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu;
 - b) Melaksanakan koordinasi kepada instansi terkait mengenai penerbitan perizinan dan non perizinan.
9. Bidang Pengaduan Informasi Kebijakan dan Pelaporan Layanan, mempunyai tugas:
 - a) Melaksanakan, memfasilitasi, merencanakan, mengumpulkan, merumuskan, mengidentifikasi, memverifikasi, mengkoordinasi, mengevaluasi, memonitoring, merancang, menyusun, menindaklanjuti, mendokumentasikan, penanganan pengaduan dan informasi layanan perizinan dan non perizinan;
 - b) Melaksanakan, merencanakan, mengumpulkan, merumuskan, memverifikasi menganalisis, memfasilitasi, merancang, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, mengolah, mengimplikasi, mensinkronisasi, mengevaluasi, memonitoring, menyusun kebijakan, harmonisasi dan pemberian advokasi layanan serta sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan;
 - c) Melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala dinas dengan lingkup tugas dan fungsinya.

10. Kelompok Jabatan Struktural, mempunyai tugas :

- a) Pada Dinas dapat dibentuk kelompok Jabatan Fungsional berdasarkan keahlian dan spesialisasi yang dibutuhkan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- b) Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.
- c) Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah tenaga fungsional yang diatur dan ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- d) Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk.
- e) Jumlah tenaga fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
- f) Jenis dan jenjang Jabatan Fungsional diatur sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.
- g) Pembinaan terhadap tenaga fungsional dilakukan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

4.2 Hasil Penelitian

Kuesioner penelitian yang telah dibuat, harus terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya, untuk memastikan apakah semua butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner penelitian dapat digunakan atau tidak.

4.2.1 Hasil uji validitas kuesioner

Pengujian kuesioner penelitian ini telah dilakukan kepada 38 orang. Ketentuan pengujian adalah jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, maka pertanyaan dikatakan valid, namun sebaliknya jika nilai r hitung sama besarnya atau lebih kecil dari nilai r tabel, maka dikatakan tidak valid.

Tabel 4.1 Hasil uji validitas prinsip good governance (variabel X)

variabel	pertanyaan	koefisien korelasi	
		r tabel	r hitung
prinsip good governance	1	0,329	0,903
	2	0,329	0,931
	3	0,329	0,870
	4	0,329	0,954
	5	0,329	0,883
	6	0,329	0,902
	7	0,329	0,879
	8	0,329	0,927

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2025

Pada tabel dapat dilihat hasil pengolahan data statistik pada 38 responden untuk mengukur prinsip good governance (variabel X) yang terdiri atas 8 pertanyaan. Kedelapan pertanyaan tersebut memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai t tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian untuk mengukur prinsip good governance (variabel X) dikatakan valid.

Tabel 4.2 Hasil uji validitas kualitas pelayanan publik (variabel Y)

variabel	pertanyaan	koefisien korelasi	
		r tabel	r hitung
kualitas pelayanan publik	1	0,329	0,843
	2	0,329	0,894
	3	0,329	0,825
	4	0,329	0,824
	5	0,329	0,853
	6	0,329	0,889
	7	0,329	0,851
	8	0,329	0,898
	9	0,329	0,867
	10	0,329	0,924

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2025

Pada tabel dapat dilihat hasil pengolahan data statistik pada 38 responden untuk mengukur kualitas pelayanan publik (variabel Y) yang terdiri atas 10 pertanyaan. Kesepuluh pertanyaan tersebut memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai t tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan publik (variabel Y) dikatakan valid.

4.2.2 Hasil uji reliabilitas kuesioner

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan teknik alpha cronbach (α), dimana nilai koefisien alpha harus lebih besar dari nilai koefisien reliabilitas, yakni 0,60 atau 60%.

Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas prinsip good governance (variabel X)

reliabilitas		keterangan
koefisien alpha	koefisien reliabilitas	
0,977	0,60	reliabel

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2025

Pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa hasil pengolahan data statistik pada 38 responden untuk mengukur prinsip good governance (variabel X) yang terdiri atas 8 pertanyaan, memiliki nilai koefisien alpha sebesar 0,977. Nilai ini lebih besar dari nilai batas koefisien reliabilitas, yakni 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian untuk prinsip good governance (variabel X) dikatakan reliabel.

Tabel 4.4 Hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan publik (variabel Y)

reliabilitas		keterangan
koefisien alpha	koefisien reliabilitas	
0,971	0,60	reliabel

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2025

Pada tabel 4.4 dapat dilihat bahwa hasil pengolahan data statistik pada 38 responden untuk mengukur kualitas pelayanan publik (variabel Y) yang terdiri atas 10 pertanyaan, memiliki nilai koefisien alpha sebesar 0,971. Nilai ini lebih besar dari nilai batas koefisien reliabilitas, yakni 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian untuk kualitas pelayanan publik (variabel Y) dikatakan reliabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan dalam kuesioner untuk mengukur prinsip good governance dan kualitas pelayanan publik, dikatakan valid dan reliabel dan dapat digunakan sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

4.3 Analisis deskriptif variabel penelitian

Penelitian ini akan melihat seberapa besar pengaruh prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara. Masing-masing dari setiap indikator variabel terlebih dahulu dilakukan penggambaran, yang akan memberikan penjelasan tentang setiap indikator penelitian.

4.3.1 Gambaran prinsip good governance (variabel X)

Dalam penelitian ini, jumlah pertanyaan dalam kuesioner untuk mengukur prinsip good governance (variabel X) yakni delapan pertanyaan. Setelah diolah diperoleh nilai masing-masing tanggapan responden yang disajikan dalam tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Tanggapan responden mengenai prinsip good governance (variabel X)

Jawaban	Pertanyaan 1		Pertanyaan 2		Pertanyaan 3		Pertanyaan 4	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Sangat setuju	11	28.9	7	18.4	11	28.9	6	15.8
Setuju	9	23.7	13	34.2	9	23.7	14	36.8
Kurang setuju	13	34.2	12	31.6	15	39.5	13	34.2
Tidak setuju	5	13.2	6	15.8	3	7.9	5	13.2
Sangat tidak setuju	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	38	100	38	100	38	100	38	100
Jawaban	Pertanyaan 5		Pertanyaan 6		Pertanyaan 7		Pertanyaan 8	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Sangat setuju	9	23.7	8	21.1	11	28.9	7	18.4
Setuju	16	42.1	11	28.9	8	21.1	12	31.6
Kurang setuju	10	26.3	13	34.2	12	31.6	12	31.6
Tidak setuju	3	7.9	6	15.8	7	18.4	7	18.4
Sangat tidak setuju	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	38	100	38	100	38	100	38	100

Keterangan: F = frekuensi; % = persentase

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden untuk pertanyaan 1 tentang adanya kepatuhan terhadap prosedur pelayanan yang ditetapkan, sebanyak 11 orang atau

28,9% responden mengatakan sangat setuju, 9 orang atau 23,7% mengatakan setuju, 16 orang atau 42,1% mengatakan kurang setuju, serta 3 orang atau 7,9% mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masih kurang ada kepatuhan terhadap prosedur pelayanan yang ditetapkan.

Berdasarkan tanggapan responden untuk pertanyaan 2 tentang adanya pelayanan publik yang responsif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sebanyak 7 orang atau 18,4% responden mengatakan sangat setuju, 13 orang atau 34,2% mengatakan setuju, 12 orang atau 31,6% mengatakan kurang setuju, serta 6 orang atau 15,8% mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sudah ada pelayanan publik yang responsif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Berdasarkan tanggapan responden untuk pertanyaan 3 tentang keterbukaan pemerintah dalam menginformasikan terkait pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan informasi, sebanyak 11 orang atau 28,9% responden mengatakan sangat setuju, 9 orang atau 23,7% mengatakan setuju, 15 orang atau 39,5% mengatakan kurang setuju, serta 3 orang atau 7,9% mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pemerintah masih kurang terbuka dalam menginformasikan terkait pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan informasi

Berdasarkan tanggapan responden untuk pertanyaan 4 tentang terdapat sosialisasi informasi pelayanan melalui kolaborasi dengan media, sebanyak 6 orang atau 15,9% responden mengatakan sangat setuju, 14 orang atau 36,8% mengatakan

setuju, 13 orang atau 34,2% mengatakan kurang setuju, serta 5 orang atau 13,2% mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sudah terdapat sosialisasi informasi pelayanan melalui kolaborasi dengan media.

Berdasarkan tanggapan responden untuk pertanyaan 5 tentang terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terkait pelayanan, sebanyak 9 orang atau 23,7% responden mengatakan sangat setuju, 16 orang atau 42,1% mengatakan setuju, 10 orang atau 26,3% mengatakan kurang setuju, serta 3 orang atau 7,9% mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terbuka kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terkait pelayanan.

Berdasarkan tanggapan responden untuk pertanyaan 6 tentang tersedia unit khusus untuk menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan, sebanyak 8 orang atau 21,1% responden mengatakan sangat setuju, 11 orang atau 28,9% mengatakan setuju, 13 orang atau 34,2% mengatakan kurang setuju, serta 6 orang atau 15,8% mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kurang tersedia unit khusus untuk menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan.

Berdasarkan tanggapan responden untuk pertanyaan 7 tentang tersedia jaminan kepastian hukum terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh, sebanyak 12 orang atau 31,6% responden mengatakan sangat setuju, 8 orang atau 21,1% mengatakan setuju, 11 orang atau 28,9% mengatakan kurang setuju, serta 7 orang atau 18,4% mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sudah tersedia jaminan kepastian hukum terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Berdasarkan tanggapan responden untuk pertanyaan 8 tentang terdapat keadilan dan ketertiban dalam pemberian pelayanan publik, sebanyak 7 orang atau 18,4% responden mengatakan sangat setuju, 13 orang atau 34,2% mengatakan setuju, 11 orang atau 28,9% mengatakan kurang setuju, serta 7 orang atau 18,4% mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sudah terdapat keadilan dan ketertiban dalam pemberian pelayanan publik.

4.3.2 Gambaran kualitas pelayanan publik (variabel Y)

Dalam penelitian ini, jumlah pertanyaan dalam kuesioner untuk mengukur kualitas pelayanan publik (variabel Y) yakni sepuluh pertanyaan. Setelah diolah diperoleh nilai masing-masing tanggapan responden yang disajikan dalam tabel distribusi frekuensi sebagai berikut

Tabel 4. 6 Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan publik (variabel Y)

Jawaban	Pertanyaan 1		Pertanyaan 2		Pertanyaan 3		Pertanyaan 4	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Sangat setuju	10	26.3	4	10.5	9	23.7	4	10.5
Setuju	16	42.1	18	47.4	17	44.7	15	39.5
Kurang setuju	9	23.7	13	34.2	10	26.3	16	42.1
Tidak setuju	3	7.9	3	7.9	2	5.3	3	7.9
Sangat tidak setuju	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	38	100	38	100	38	100	38	100
Jawaban	Pertanyaan 5		Pertanyaan 6		Pertanyaan 7		Pertanyaan 8	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Sangat setuju	6	15.8	4	10.5	9	23.7	4	10.5
Setuju	20	52.6	16	42.1	17	44.7	14	36.8
Kurang setuju	9	23.7	14	36.8	8	21.1	16	42.1
Tidak setuju	3	7.9	4	10.5	4	10.5	4	10.5
Sangat tidak setuju	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	38	100	38	100	38	100	38	100

Jawaban	Pertanyaan 9		Pertanyaan 10	
	F	%	F	%
Sangat setuju	6	15.8	4	10.5
Setuju	19	50.0	19	50.0
Kurang setuju	9	23.7	12	31.6
Tidak setuju	4	10.5	3	7.9
Sangat tidak setuju	0	0	0	0
Jumlah	38	100	38	100

Keterangan: F = frekuensi; % = persentase

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2025

Berdasarkan tanggapan responden untuk pertanyaan 1 tentang penyelesaian pelayanan yang diterima masyarakat senantiasa tepat waktu, sebanyak 10 orang atau 26,3% responden mengatakan sangat setuju, 16 orang atau 42,1% mengatakan setuju, 9 orang atau 23,7% mengatakan kurang setuju, serta 3 orang atau 7,9% mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penyelesaian pelayanan yang diterima masyarakat sudah tepat waktu.

Berdasarkan tanggapan responden untuk pertanyaan 2 tentang produk pelayanan bebas kesalahan-kesalahan, sebanyak 4 orang atau 10,5% responden mengatakan sangat setuju, 18 orang atau 47,4% mengatakan setuju, 13 orang atau 34,2% mengatakan kurang setuju, serta 3 orang atau 7,9% mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa produk pelayanan sudah bebas kesalahan-kesalahan, walaupun masih cukup besar responden yang mengatakan kurang setuju.

Berdasarkan tanggapan responden untuk pertanyaan 3 tentang pemberi pelayanan bersikap sopan dan ramah, sebanyak 9 orang atau 23,7% responden mengatakan sangat setuju, 17 orang atau 44,7% mengatakan setuju, 10 orang atau

26,3% mengatakan kurang setuju, serta 2 orang atau 5,3% mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pemberi pelayanan sudah bersikap sopan dan ramah.

Berdasarkan tanggapan responden untuk pertanyaan 4 tentang terdapat penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari masyarakat, sebanyak 4 orang atau 10,5% responden mengatakan sangat setuju, 15 orang atau 39,5% mengatakan setuju, 16 orang atau 42,1% mengatakan kurang setuju, serta 3 orang atau 7,9% mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat masih kurang penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan tanggapan responden untuk pertanyaan 5 tentang tersedia sarana pendukung pelayanan (komputer, laptop, printer, mushalla, dan lain-lain), sebanyak 6 orang atau 15,8% responden mengatakan sangat setuju, 20 orang atau 52,6% mengatakan setuju, 9 orang atau 23,7% mengatakan kurang setuju, serta 3 orang atau 7,9% mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sudah tersedia sarana pendukung pelayanan (komputer, laptop, printer, mushalla, dan lain-lain).

Berdasarkan tanggapan responden untuk pertanyaan 6 tentang mudah mendapat pelayanan karena petugas senantiasa berada di tempat, sebanyak 4 orang atau 10,5% responden mengatakan sangat setuju, 16 orang atau 42,1% mengatakan setuju, 14 orang atau 36,8% mengatakan kurang setuju, serta 4 orang atau 10,5% mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sudah mudah mendapat

pelayanan karena petugas senantiasa berada di tempat, namun masih cukup besar juga responden yang mengatakan kurang setuju.

Berdasarkan tanggapan responden untuk pertanyaan 7 tentang pegawai memiliki inovasi untuk memberikan pola baru dalam pelayanan, sebanyak 9 orang atau 23,7% responden mengatakan sangat setuju, 17 orang atau 44,7% mengatakan setuju, 6 orang atau 21,1% mengatakan kurang setuju, serta 4 orang atau 10,5% mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai sudah memiliki inovasi untuk memberikan pola baru dalam pelayanan.

Berdasarkan tanggapan responden untuk pertanyaan 8 tentang pegawai tanggap terhadap kondisi masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sebanyak 4 orang atau 10,5% responden mengatakan sangat setuju, 14 orang atau 36,8% mengatakan setuju, 16 orang atau 42,1% mengatakan kurang setuju, serta 4 orang atau 10,5% mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai masih kurang tanggap terhadap kondisi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan tanggapan responden untuk pertanyaan 9 tentang pelayanan bersifat fleksibel pada penanganan permintaan khusus, sebanyak 6 orang atau 15,8% responden mengatakan sangat setuju, 19 orang atau 50,0% mengatakan setuju, 9 orang atau 23,7% mengatakan kurang setuju, serta 4 orang atau 10,5% mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan sudah bersifat fleksibel pada penanganan permintaan khusus.

Berdasarkan tanggapan responden untuk pertanyaan 10 tentang kemudahan dalam memperoleh tempat parkir, beribadah, dan informasi pelayanan, sebanyak 4

orang atau 10,5% responden mengatakan sangat setuju, 19 orang atau 50,0% mengatakan setuju, 12 orang atau 31,6% mengatakan kurang setuju, serta 3 orang atau 7,9% mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sudah terdapat kemudahan dalam memperoleh tempat parkir, beribadah, dan informasi pelayanan.

4.4 Analisis statistik dan pengujian hipotesis

Sebelum menguji pengaruh variabel penelitian, maka terlebih dahulu harus diketahui korelasi (hubungan) antara variabel penelitian, dengan cara mencari nilai keeratan hubungan (korelasi) antara kedua variabel dengan menggunakan rumus pearson product moment correlatio. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut.

Tabel 4.7 Model summary prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.852 ^a	.726	.718	3.97776	2.060

a. Predictors: (Constant), PRINSIP GOOD GOVERNANCE (variabel X)

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)

Pada tabel 4.7 terlihat bahwa nilai besaran korelasi $R = 0,852$, dengan tingkat signifikansi 0,05 dan jumlah N atau sampel sebesar 38 orang. Dapat dikatakan bahwa besarnya nilai keeratan hubungan (korelasi) antara prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik, yakni 0,852 atau 85,2 persen.

Adapun pengaruh prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara. dapat dilihat hasil hasil perhitungan R Square, yakni 0,726 atau 72,6 persen. Nilai ini mempunyai arti bahwa prinsip good governance berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 0,726 atau 72,6 persen. Setelah dilakukan uji analisis regresi terhadap dua variabel penelitian, didapat hasil yakni:

Tabel 4.8 Koefisien prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.965	2.626		4.556	.000
PRINSIP GOOD GOVERNANCE (variabel X)	.862	.088	.852	9.763	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)

Pada tabel 4.8 dapat diketahui hasil koefisien prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga dapat dibuat persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b \cdot X$$

$$\hat{Y} = 11,965 + 0,862 \cdot X$$

Persamaan struktur memiliki arti bahwa konstanta sebesar 11,965 mengandung makna bahwa jika tidak ada kenaikan nilai prinsip good governance (variabel X),

maka nilai kualitas pelayanan publik (variabel Y) adalah 11,965. Koefisien regresi sebesar 0,862, mengandung makna bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu skor atau nilai prinsip good governance (variabel X) akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,862.

Selanjutnya dilakukan uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel kualitas pelayanan publik (variabel Y). Kriteria uji koefisien regresi dari prinsip good governance (variabel X) terhadap kualitas pelayanan publik (variabel Y), yakni.

Hipotesis:

Ho: prinsip good governance tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara.

Ha: prinsip good governance berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara.

Untuk mengetahui hipotesis mana yang diterima, maka dapat dilihat pada kolom *Sig* (signifikansi) pada tabel 4.8. Ternyata nilai probabilitas $Sig = 0,000$ lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,05 > 0,000$, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya koefisien regresi adalah signifikan. Dengan demikian dapat diputuskan bahwa:

Ha: prinsip good governance berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara, diterima.

4.5 Pembahasan hasil penelitian

Penerapan prinsip pemerintahan yang baik atau good governance ditujukan untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik, termasuk di dalamnya penciptaan pelayanan yang berkualitas. Menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik ketika menerapkan layanan publik untuk meningkatkan kinerja peralatan negara sangat penting. Ini karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip pemerintah yang baik untuk meningkatkan kemungkinan perubahan birokrasi untuk mencapai layanan publik yang lebih baik. Namun, pemerintah daerah masih mempertimbangkan layanan publik yang diproduksi oleh birokrasi, dan biayanya akan tinggi. (Muluk, 2013:2).

Pelayanan publik yang berkualitas haruslah pelayanan publik yang profesional. Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan, yaitu aparatur pemerintah. Oleh karena itulah, dalam pemberian pelayanan publik haruslah mempertimbangkan efisiensi dan efektivitas. Efektifitas lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Efisiensi berarti bahwa persyaratan layanan hanya terbatas pada masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan layanan, dan mempertimbangkan integrasi persyaratan dan produk layanan dan mencegah persyaratan dipenuhi. Mudah, prosedur layanan berarti ringan, cepat, tidak rumit, tidak rumit, mudah diimplementasikan oleh masyarakat yang meminta layanan

Penerapan prinsip pemerintahan yang baik (good governance) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan pemerintahan dewasa. Namun ada beberapa faktor yang menghambat penerapan prinsip tersebut. Hambatan tersebut dapat berupa faktor kesadaran kerja aparat dalam memberikan pelayanan, kemudian keterampilan kerja aparatur yang masih kurang maksimal, serta ketersediaan sarana kerja yang kurang mendukung. Tamaela, dkk (2020) pelayanan publik akan menjadi tidak berkualitas jika tidak didukung oleh pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab, sangat diperlukan sebuah tata kelola pemerintahan yang baik pula. Hal itu bertujuan untuk mendukung terciptanya pemerintahan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pada dasarnya, kualitas layanan terkait erat dengan layanan sistematis dan komprehensif, yang dikenal sebagai konsep layanan superior. Selain itu, konsep layanan dengan konsep jantung seluruhnya dapat ditingkatkan. Seluruh layanan dimaksudkan sebagai layanan beku yang mencerminkan emosi, kepribadian, kepercayaan, nilai-nilai, perspektif, dan emosi. Mengenai hal tersebut, juga ditekankan oleh Pohan, dkk (2024:34) bahwa pelayanan publik dalam konteks Good Governance membutuhkan kesadaran dan komitmen dari aparat pemerintah dan pihak-pihak terlibat lainnya, termasuk masyarakat dan sektor swasta. Dalam mencerminkan Good Governance, pelayanan publik perlu bersifat inovatif dan tetap mematuhi prinsip-prinsip Good Governance dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan

sepenuh hati. Dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang seyogyanya dapat dipahami oleh aparatur pelayanan, yaitu bagaimana memandang diri sendiri, bagaimana memandang orang lain dan bagaimana memandang pekerjaan. Semuanya ini, tentunya tidak terlepas dari pelaksananya, yakni aparatu pemerintah yang merupakan penyedia pelayanan publik. Nurdin (2019) mengatakan bahwa baik dan buruknya kualitas pelayanan juga ditentukan oleh kemampuan dari penyedia layanan (pemerintah) dalam memenuhi kepuasan masyarakat secara konsisten dan menciptakan persepsi pelanggan yang baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip good governance berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Perisikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 0,726 atau 72,6 persen. Sisanya sebesar 0,274 atau 27,4 persen dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Hal ini berarti bahwa prinsip good governance kalau dilaksanakan dengan baik, maka dapat memberikan pengaruh pada terwujudnya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hasil penelitian sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurhaeni dan Zulaechah (2023) bahwa terdapat pengaruh positif penerapan prinsip-prinsip good good governance terhadap kualitas pelayanan publik, artinya semakin tinggi nilai penerapan prinsip-prinsip good good governance, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan publiknya dan sebaliknya semakin rendah nilai penerapan prinsip-prinsip good good governance, maka semakin rendah nilai kualitas pelayanan publiknya.

Hasil penelitian berdasarkan tanggapan responden terhadap indikator penelitian, masih terdapat beberapa indikator prinsip good governance yang mendapat tanggapan negative dari rseponden, yakni sebagian pegawai kurang memiliki kepatuhan terhadap prosedur pelayanan yang ditetapkan, pegawai masih kurang dalam menginformasikan terkait pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan informasi, serta kurang tersedia unit khusus untuk menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan. Indikator kepatuhan terhadap prosedur pelayanan yang ditetapkan merupakan aspek dari akuntabilitas pelayanan publik kepada masyarakat. Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip good governance yang sangat penting, karena digunakan sebagai alat ukur kinerja birokrasi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pelayanan publik, akuntabilitas berarti bahwa pemerintah dan aparat birokraasinya bertanggung jawab terhadap kegiatan pelayanan mereka secara terbuka kepada masyarakat. Ini membahas norma dan nilai yang diadopsi oleh pemerintah daerah, dan apakah layanan publik dapat memenuhi kebutuhan sebenarnya masyarakat (Kumorotomo, 2015)

Kemudian pegawai masih kurang dalam menginformasikan terkait pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan informasi, berarti pegawai masih kuran transparan dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini berarti sebagian pegawai dalam pemberian pelayanan publik kurang bersifat terbuka, sehingga dapat berakibat masyarakat kurang memahami keseluruhan proses pelayanan publik. Darlena, dkk (2021:22) menyatakan bahwa implementasi prinsip transparansi akan membuka informasi tentang keputusan ketertiban umum kepada para pemangku

kepentingan, sehingga memantau proses menentukan ketertiban umum untuk para pemangku kepentingan dan partai -partai eksternal.

Hasil penelitian Karlina, dkk (2022) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan. Transparansi informasi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan untuk mendapatkan informasi tentang administrasi pemerintah, yaitu, pedoman proses manufaktur dan implementasi serta hasilnya, dan juga dicapai dalam layanan publik kota.

Sedangkan kurang tersedia unit khusus untuk menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan, merupakan masih kurang terbukanya pegawai dalam menerima saran dan kritikan masyarakat tentang hasil pelayanan yang mereka terima. Unit yang menampung keluhan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima merupakan bentuk respon pegawai untuk membuka diri dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang mereka berikan. Yusran, dkk (2015:316) menyatakan bahwa pemerintah publik mencakup lembaga publik yang terbuka untuk masyarakat dalam konteks layanan. Membuka akses publik ke informasi diharapkan memotivasi semua lembaga publik untuk bertanggung jawab dan menanggalkan pakaian layanan orang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasar pada hasil penelitian pada bab 4, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Prinsip good governance berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 0,726 atau 72,6 persen. Sisanya sebesar 0,274 atau 27,4 persen dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Hal ini berarti bahwa prinsip good governance di Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) sudah dapat memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terhadap indikator penelitian, masih terdapat beberapa indikator prinsip good governance yang mendapat tanggapan negative dari rseponden, yakni sebagian pegawai kurang memiliki kepatuhan terhadap prosedur pelayanan yang ditetapkan, pegawai masih kurang dalam menginformasikan terkait pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan informasi, serta kurang tersedia unit khusus untuk menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan.

5.2 Saran

Ada beberapa saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini, yakni:

- 1) Kepala Badan Perisinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara harus lebih mengintensipkan lagi pengawasannya kepada pegawainya dalam memberika pelayanan kepada masyarakat, terutama kepada pelaksanaan prinsip good governance yang harus ditekankan untuk dipegang teguh dalam bekerja melayani masyarakat.
- 2) Sebaiknya kepala badan harus lebih menekankan lagi kepada pegawai agar mematuhi standar operasional prosedur pelayanan agar pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan standar. Kemudian, sebaiknya dibwntuk satu unit khusus yang bertugas untuk menerima aduan dan krtiikan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima, sekaligus juga sebagai bentuk respon pemerintah untuk selalu terbuka menerima krtiikan dan aduan warga masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. 2018. Manajemen Pemasaran. Alfabeta. Bandung.
- Ardane, N, dkk. 2017. FAKTOR-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises di Bali. Jurnal IPTA, 5(1), 1-13.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Darlana, dkk. 2021. Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu). JURNAL BISNIS MAHASISWA. jurnalbisnismahasiswa.com.
- Haqie, Z. A., Nadiah, R. E., & Ariyani, O. P. 2020. Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis di Kota Surabaya. JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 5(1), 23-30.
- Iqbal, Zamir. 2015. Pengantar Keuangan Islam. Jakarta. Fajar Interpretama Mandiri.
- Istianto, Bambang. 2019. Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik. STIAM I dan Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Kaban, A., Sihombing, M., dan Tarigan, U. 2017. Analisis Prinsip-prinsip Good Corporate Governance pada Perusahaan Pembiayaan Analysis of Principles of Corporate Governance Good Corporate Governance dan Good Corporate Governance merupakan Good Corporate Governance sendiri buk. Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal, 7(1), 1–16.
- Karlina, Andi, dkk. 2022. Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index, Volume 3, Nomor 5, Oktober 2022.
- Kotler, Phillip, dan Keller, Kevin Lane. 2016. Manajemen Pemasaran. Indeks. Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyu. 2015. Akuntabilitas dalam Teori dan Praktek. MAP UGM dan Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Melinda, Ivoni Yona. 2019. Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Purus Kota Padang. JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik).

- Millot, Marlene, dan Wulandari, Fadhilah T. (2021). Disabilitas dan Pembangunan Inklusif di Sulawesi Selatan. Parthnership for Australia-Indonesia Research.
- Moenir, H. A. S. 2018. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Muluk, Khairul. 2013. *Paradigma Baru Administrasi Publik: Dari "Public Management" Menuju "Public Governance"*. Jurnal Vol. V, No. 1, September 2012-Februari 2013.
- Natakusumah, Achmad. 2017. Implementasi Good Governance. Pemerintah Kabupaten Pandeglan. Banten.
- Nurhaeni, Ismi Dwi Astuti, dan Zulaechah, Zain Afdha. 2023. Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Samsat Banyumas. Spirit Publik Volume 18, Nomor 1, 2023, Halaman 1-11.
- Oktavian, A. R., Siregar, N. S. S., dan Lubis, M. S. 2023. Peranan Motivasi dalam Meningkatkan Produktivitas Pegawai di Sekretariat Kantor Bupati Kabupaten Batu Bara. Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS), 5(4), 3341–3353. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1712>.
- Pasolong, Harbani. 2019. Teori administrasi publik. Alfabeta. Bandung.
- Pohan, Syafruddin, dkk. 2024. Tantangan Implementasi Good Governance Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Jurnal Salome: Multidisipliner Keilmuan, Vol. 2 No. 1 Januari 2024, hal. 22-35.
- Putra, I, dkk. 2022. Pelaksanaan Pemenuhan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Terhadap Pekerja (Studi Pada Bali Safari and Marine Park). Jurnal Preferensi Hukum, 3(1), 115–119.
- Riduwan. 2019. Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian. Alfabeta. Bandung.
- Rohman, A., 2019. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Reformasi, 9(2), 153–160.
- Rosdinar, Salim, dan Abdali. (2020). Buku Saku Pengawasan dan Advokasi Pelayanan Publik. Jakarta: Yappika-ActionAid.

- Lestari, Ratna Ani, dan Santoso, S.Agus. 2022. Pelayanan Publik Dalam Good Governance. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Juispol) Vol.2 No.1.
- Nurdin, I. 2019. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Journal Artikel, 20.
- Sedarmayanti. 2017. Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan Yang Baik). CV Mandar Maju. Bandung.
- Simbolon, Olan Mangondi, dkk. 2023. Penerapan Good Governance Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Masyarakat Implementation of Good Governance in Improving The Quality of Public Services in The Community. Journal of Law & Policy Review.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2018. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 2016. Metode Penelitian Survei. Jakarta. LP3ES.
- Sunarno. 2016. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Syahrani, dan Syahrani. 2019. Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Tamaela, E. Y. 2020. Regional Financial Monitoring Models With Community Participation And Public Policy Transparency As Moderators. International Journal of Psychosocial Rehabilitation, 24 (02).
- Wasistiono, Sadu. 2018. Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah. Fokusmedia. Bandung.
- Wicaksono, K. W. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 1(2), 196-205.
- Widanti, Ni Putu Tirka. 2022. Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. Jurnal Pengabdian Masyarakat Vol. 3 No. 1 Tahun 2022.

Yusran, Arland, dkk. 2015. Hubungan Antara Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Dengan Peningkatan Penerbitan Perizinan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang. Jurnal Komunikasi KAREBA Vol.4 No.3 Juli – September 2015.

Dokumen:

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara RI. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal. Sekretariat Negara RI. Jakarta.

DATA RESPONDEN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon untuk mengisi data berikut terlebih dahulu. (jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia). Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda silang (√).

1. Nama (boleh tidak diisi) :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
3. Usia : Tahun
4. Pendidikan terakhir :
5. Bidang Pekerjaan :

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Beri jawaban atas pertanyaan berikut ini sesuai dengan pendapat anda, dengan cara memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia. Keterangan:

SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
KS (Kurang Setuju)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

DAFTAR PERTANYAAN ATAU PERNYATAAN

A. PRINSIP GOOD GOVERNENCE (variabel X)

SS (Sangat Setuju), S (Setuju), KS (Kurang Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju)

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	adanya kepatuhan terhadap prosedur pelayanan yang ditetapkan					
2	adanya pelayanan publik yang responsif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat					
3	keterbukaan pemerintah dalam menginformasikan terkait pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan informasi					
4	terdapat sosialisasi informasi pelayanan melalui kolaborasi dengan media					
5	terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terkait pelayanan					
6	tersedia unit khusus untuk menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan					
7	tersedia jaminan kepastian hukum terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh					
8	terdapat keadilan dan ketertiban dalam pemberian pelayanan publik					

B. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)

SS (Sangat Setuju), S (Setuju), KS (Kurang Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju)

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	penyelesaian pelayanan yang diterima masyarakat senantiasa tepat waktu					
2	produk pelayanan bebas kesalahan-kesalahan					
3	pemberi pelayanan bersikap sopan dan ramah					
4	terdapat penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari masyarakat					
5	tersedia sarana pendukung pelayanan (komputer, laptop, printer, mushalla, dan lain-lain)					
6	mudah mendapat pelayanan karena petugas senantiasa berada di tempat					
7	pegawai memiliki inovasi untuk memberikan pola baru dalam pelayanan					
8	pegawai tanggap terhadap kondisi masyarakat yang membutuhkan pelayanan					
9	pelayanan bersifat fleksibel pada penanganan permintaan khusus					
10	kemudahan dalam memperoleh tempat parkir, beribadah, dan informasi pelayanan					

TERIMA KASIH

OLAH DATA HASIL KUESIONER

PRINSIP GOOD GOVERNENCE (variabel X)

Nomor	1	2	3	4	5	6	7	8	total
1	4	4	5	4	3	4	3	4	31
2	5	4	4	4	4	5	4	4	34
3	4	4	5	5	5	5	5	4	37
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	3	2	3	2	3	2	2	2	19
6	5	4	4	4	4	4	4	4	33
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8	4	4	5	4	4	5	5	4	35
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	3	3	3	3	3	3	3	3	24
11	2	2	3	2	2	2	2	2	17
12	3	3	2	3	3	3	3	3	23
13	2	2	3	3	2	3	3	3	21
14	4	4	4	4	4	4	5	4	33
15	5	4	4	4	5	4	5	4	35
16	4	4	4	4	5	4	4	4	33
17	3	3	3	3	3	3	2	3	23
18	5	4	4	4	4	5	4	5	35
19	5	5	5	5	5	4	5	5	39
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40
21	4	4	5	4	4	4	5	5	35
22	2	2	2	2	3	3	3	3	20
23	4	4	4	3	3	3	3	3	27
24	3	3	3	3	3	2	2	2	21
25	3	3	3	3	3	3	3	3	24
26	4	5	5	4	5	4	4	4	35
27	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	5	5	5	4	4	4	4	4	35
29	3	3	3	3	4	3	3	3	25
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24
31	3	3	3	3	3	3	3	2	23
32	3	3	3	3	3	3	3	3	24
33	3	3	3	3	3	2	2	3	22
34	3	3	3	3	3	3	4	3	25
35	2	2	3	2	2	2	2	2	17
36	5	4	4	4	4	4	5	4	34
37	3	3	3	3	3	2	2	2	21
38	2	2	2	2	3	3	3	2	19

UJI VALIDITAS

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001	25.1316	41.577	.903	.862
VAR00002	25.2632	42.037	.931	.931
VAR00003	25.0789	42.723	.870	.825
VAR00004	25.2895	42.482	.954	.920
VAR00005	25.1579	43.055	.883	.821
VAR00006	25.2632	42.037	.902	.862
VAR00007	25.2105	41.144	.879	.836
VAR00008	25.3158	41.735	.927	.877

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.977	8

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)

Nomor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	total
1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37
3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	27
6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
9	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
10	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	35
11	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21
12	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	32
13	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	33
14	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	37
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
17	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	43
18	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
19	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	40
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
22	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	33
23	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	34
24	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	25
25	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	32
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
29	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	32
30	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	33
31	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
32	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	34
33	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	32
34	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	37
35	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	22
36	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37
37	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	27
38	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	25

UJI VALIDITAS

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001	32.9474	45.078	.843	.795
VAR00002	33.2105	45.954	.894	.851
VAR00003	32.9474	45.997	.825	.823
VAR00004	33.2632	46.578	.824	.788
VAR00005	33.0526	45.997	.853	.867
VAR00006	33.2895	45.509	.889	.880
VAR00007	33.0000	44.757	.851	.822
VAR00008	33.3421	45.420	.898	.874
VAR00009	33.1053	45.286	.867	.851
VAR00010	33.1842	45.722	.924	.900

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.971	10

TOTAL JUMLAH VARIABEL

NOMOR	PRINSIP GOOD GOVERNENCE (variabel X)	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)
1	31	42
2	34	37
3	37	43
4	40	50
5	19	27
6	33	41
7	40	50
8	35	41
9	32	38
10	24	35
11	17	21
12	23	32
13	21	33
14	33	37
15	35	39
16	33	39
17	23	43
18	35	42
19	39	40
20	40	50
21	35	41
22	20	33
23	27	34
24	21	25
25	24	32
26	35	39
27	40	50
28	35	43
29	25	32
30	24	33
31	23	43
32	24	34
33	22	32
34	25	37
35	17	22
36	34	37
37	21	27
38	19	25

FREQUENCY TABLE
PRINSIP GOOD GOVERNANCE (variabel X)

nomor 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	13.2	13.2	13.2
	3.00	13	34.2	34.2	47.4
	4.00	9	23.7	23.7	71.1
	5.00	11	28.9	28.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

nomor 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	15.8	15.8	15.8
	3.00	12	31.6	31.6	47.4
	4.00	13	34.2	34.2	81.6
	5.00	7	18.4	18.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

nomor 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	7.9	7.9	7.9
	3.00	15	39.5	39.5	47.4
	4.00	9	23.7	23.7	71.1
	5.00	11	28.9	28.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

nomor 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	5	13.2	13.2	13.2
3.00	14	36.8	36.8	50.0
4.00	13	34.2	34.2	84.2
5.00	6	15.8	15.8	100.0
Total	38	100.0	100.0	

nomor 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	7.9	7.9	7.9
3.00	10	26.3	26.3	100.0
4.00	16	42.1	42.1	50.0
5.00	9	23.7	23.7	100.0
Total	38	100.0	100.0	

nomor 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	6	15.8	15.8	15.8
3.00	13	34.2	34.2	50.0
4.00	11	28.9	28.9	78.9
5.00	8	21.1	21.1	100.0
Total	38	100.0	100.0	

nomot 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	7	18.4	18.4	18.4
3.00	11	28.9	28.9	78.9
4.00	8	21.1	21.1	71.1
5.00	12	31.6	31.6	50.0
Total	38	100.0	100.0	

nomor 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	7	18.4	18.4	18.4
3.00	13	34.2	34.2	50.0
4.00	11	28.9	28.9	78.9
5.00	7	18.4	18.4	100.0
Total	38	100.0	100.0	

FREQUENCY TABLE
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)

nomor 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	7.9	7.9	7.9
3.00	9	23.7	23.7	31.6
4.00	16	42.1	42.1	73.7
5.00	10	26.3	26.3	100.0
Total	38	100.0	100.0	

nomor 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	7.9	7.9	7.9
3.00	13	34.2	34.2	42.1
4.00	18	47.4	47.4	89.5
5.00	4	10.5	10.5	100.0
Total	38	100.0	100.0	

nomor 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	5.3	5.3	5.3
3.00	10	26.3	26.3	31.6
4.00	17	44.7	44.7	76.3
5.00	9	23.7	23.7	100.0
Total	38	100.0	100.0	

nomor 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	7.9	7.9	7.9
3.00	16	42.1	42.1	89.5
4.00	15	39.5	39.5	47.4
5.00	4	10.5	10.5	100.0
Total	38	100.0	100.0	

nomor 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	7.9	7.9	7.9
3.00	9	23.7	23.7	31.6
4.00	20	52.6	52.6	84.2
5.00	6	15.8	15.8	100.0
Total	38	100.0	100.0	

nomor 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	4	10.5	10.5	10.5
3.00	14	36.8	36.8	47.4
4.00	16	42.1	42.1	89.5
5.00	4	10.5	10.5	100.0
Total	38	100.0	100.0	

nomot 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	4	10.5	10.5	10.5
3.00	8	21.1	21.1	31.6
4.00	17	44.7	44.7	76.3
5.00	9	23.7	23.7	100.0
Total	38	100.0	100.0	

nomor 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	10.5	10.5	10.5
	3.00	16	42.1	42.1	52.6
	4.00	14	36.8	36.8	89.5
	5.00	4	10.5	10.5	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

nomor 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	10.5	10.5	10.5
	3.00	9	23.7	23.7	34.2
	4.00	19	50.0	50.0	84.2
	5.00	6	15.8	15.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

nomor 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	7.9	7.9	7.9
	3.00	12	31.6	31.6	39.5
	4.00	19	50.0	50.0	89.5
	5.00	4	10.5	10.5	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)	36.8158	7.49362	38
PRINSIP GOOD GOVERNANCE (variabel X)	28.8158	7.40290	38

Correlations

		KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)	PRINSIP GOOD GOVERNANCE (variabel X)
Pearson Correlation	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)	1.000	.852
	PRINSIP GOOD GOVERNANCE (variabel X)	.852	1.000
Sig. (1-tailed)	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)	.	.000
	PRINSIP GOOD GOVERNANCE (variabel X)	.000	.
N	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)	38	38
	PRINSIP GOOD GOVERNANCE (variabel X)	38	38

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.852 ^a	.726	.718	3.97776	2.060

a. Predictors: (Constant), PRINSIP GOOD GOVERNANCE (variabel X)

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1508.099	1	1508.099	95.313	.000 ^a
	Residual	569.611	36	15.823		
	Total	2077.711	37			

a. Predictors: (Constant), PRINSIP GOOD GOVERNANCE (variabel X)

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.965	2.626		4.556	.000
	PRINSIP GOOD GOVERNANCE (variabel X)	.862	.088	.852	9.763	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)

Coefficient Correlations^a

Model			PRINSIP GOOD GOVERNANCE (variabel X)
1	Correlations	PRINSIP GOOD GOVERNANCE (variabel X)	1.000
	Covariances	PRINSIP GOOD GOVERNANCE (variabel X)	.008

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	PRINSIP GOOD GOVERNANCE (variabel X)
1	1	1.969	1.000	.02	.02
	2	.031	8.014	.98	.98

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Jl. Achmad Nadjamuddin No.17, Kampus Unisan Gorontalo Lt.I Kota Gorontalo 96128
Website: lemlitunisan.ac.id, Email: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 376/PIP/B.04/LP-UIG/2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian (Pengambilan Data)

Kepada Yth.,

Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten
Gorontalo Utara

di -

Tempat

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM
NIDN : 0929117202
Pangkat Akademik : Lektor Kepala
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo

Meminta kesediaannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka
penyusunan **Proposal/Skripsi**, kepada:

Nama : Teti Doli
NIM : S2121026
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Penelitian : Pengaruh prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) kabupaten gorontalo Utara
Lokasi Penelitian : Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Gorontalo Utara

Demikian surat ini saya sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan banyak terima kasih.

Dikeluarkan di Gorontalo

Tanggal, 11/02/2025

Ketua Lembaga Penelitian


Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM
NIDN: 0929117202



SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 084/FISIP-UNISAN/S-BP/V/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si
NIDN : 093004307
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : TETI DOLI
NIM : S2121026
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : PENGARUH PRINSIP GOOD GOVERNANCE
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP)
KABUPATEN GORONTALO UTARA

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melali aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **15%** berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Dekan,

Dr. Mochammad Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 28 Mei 2025

Tim Verifikasi,

Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si
NIDN. 0930048307

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin
DF

ABSTRAK

TETI DOLI. NIM. S.21.21.026. PENGARUH PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KABUPATEN GORONTALO UTARA. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Ichsan Gorontalo, Tahun 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 38 orang. Adapun metode analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil ini menunjukkan bahwa Prinsip good governance berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Perisikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 0,726 atau 72,6 persen. Sisanya sebesar 0,274 atau 27,4 persen dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terhadap indikator penelitian, masih terdapat beberapa indikator prinsip good governance yang mendapat tanggapan negative dari rseponden, yakni sebagian pegawai kurang memiliki kepatuhan terhadap prosedur pelayanan yang ditetapkan, pegawai masih kurang dalam menginformasikan terkait pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan informasi, serta kurang tersedia unit khusus untuk menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan.

Kata kunci : prinsip good governance; kualitas pelayanan publik; Dinas penanaman modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Gorontalo Utara



Nomor : 503 DPMPTSP/ 29/III/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : Pemberitahuan

Kwandang, 12 Maret 2025

Yth. Ketua Lembaga Penelitian
Universitas Ichsan Gorontalo

Di -

Gorontalo

Menindaklanjuti surat dari Lembaga Penelitian, Universitas Ichsan Gorontalo, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Nomor 376.PIP/B.04/LP-UIG/2025 tertanggal 11 Februari 2025 Perihal Permohonan Izin Penelitian (Pengambilan Data) maka dengan ini kami sampaikan bahwa :

Nama : Teti Doli
NIM : S2121026
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Penelitian : Pengaruh Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik
Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)
Kabupaten Gorontalo Utara
Lokasi Penelitian : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)
Kabupaten Gorontalo Utara

Telah selesai melakukan Penelitian / pengambilan data dalam rangka penyusunan Proposal / Skripsi.

Demikian disampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

A.n Kepala Dinas
Sekretaris

Karsum Biola, SE
NIP. 196812121989032013

Tembusan :
- Pj. Bupati Gorontalo Utara




15% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 0%  Internet sources
- 9%  Publications
- 12%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

0% Internet sources
9% Publications
12% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Publication	
	Miranti Aprilia, Mohammad Rofiuddin. "Prinsip good governance dan kepuasan ...	1%
2	Student papers	
	Sriwijaya University	1%
3	Student papers	
	LL Dikti IX Turnitin Consortium	1%
4	Student papers	
	STIE Perbanas Surabaya	<1%
5	Student papers	
	Universitas Pendidikan Indonesia	<1%
6	Student papers	
	Universitas Respati Indonesia	<1%
7	Student papers	
	Universitas Islam Malang	<1%
8	Student papers	
	Universitas Jenderal Soedirman	<1%
9	Publication	
	Engkus Engkus, Nanang Suparman, Fadjar Trisakti, Mohammad Robby Rodhiya. "...	<1%
10	Student papers	
	Universitas Bung Hatta	<1%
11	Student papers	
	Universitas Lancang Kuning	<1%

12	Publication	Siti Marwiyah, Renny Puspitarini, Abdur Rahman Sholeh. "IMPLEMENTASI PRINS...	<1%
13	Student papers	Southville International School and Colleges	<1%
14	Student papers	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur	<1%
15	Student papers	Alabama Christian Academ High School	<1%
16	Publication	Anisa Sulistyowati, Isnaini Rodiyah. "Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance...	<1%
17	Student papers	Universitas Diponegoro	<1%
18	Publication	Rahmat Muhajir, Abdurrahman Abdurrahman, Hidayatullah Hidayatullah. "Analisis...	<1%
19	Publication	Fadli Firdaus. "Peran Kepala Sekolah Perempuan Dalam Meningkatkan Mutu Sek...	<1%
20	Publication	Fereddy Siagian, Listyaningsih Listyaningsih, Susilawati Susilawati. "Kepemimpin...	<1%
21	Student papers	LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part IV	<1%
22	Publication	Shabrina Syifa Ardani, Sonny Fransisco, Arcitera Febriyanti, Fathiyah Aida Rizma...	<1%
23	Student papers	Universitas Maritim Raja Ali Haji	<1%
24	Publication	Ratih Pawesti, Eka Askafi. "Analisis Penerapan Sistem Informasi Dan Good Gover...	<1%
25	Publication	Meisy Sangari, FEMMY TULUSAN, RULLY MAMBO. "Penerapan Prinsip Good Gover...	<1%

26	Student papers	
Universitas PGRI Palembang		<1%
27	Publication	
Darlana Darlena, Neri Susanti, Rinto Noviantoro. "Pengaruh Akuntabilitas dan Tr...		<1%
28	Student papers	
Universitas Putera Batam		<1%
29	Student papers	
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang		<1%
30	Student papers	
Universitas Mulawarman		<1%
31	Student papers	
Universitas Musamus Merauke		<1%
32	Student papers	
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya		<1%
33	Publication	
Oktavie Fresiliasari, Yohanes Suhardjo. "INTERKONEKSI APLIKASI ADMINISTRASI ...		<1%
34	Student papers	
Queensland University of Technology		<1%

BIODATA



I. DATA PRIBADI

Nama : **TETI DOLI**
Nim : S2121026
Tempat, Tanggal Lahir : Gorontalo, 26 Mei 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Desa Molohu, Kecamatan Tolangohula, Kab. Gorontalo
Alamat Email : tetidoli32@gmail.com

J. RIWAYAT PENDIDIKAN

13. SDN 13 Tolangohula : Lulus Tahun 2015
14. SMP N 1 Tolangohula : Lulus Tahun 2018
15. SMA N 1 Tolangohula : Lulus Tahun 2021