

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah merupakan titik awal adanya otonomi daerah. Kedua landasan tersebut merupakan satu kesatuan yang tak dapat dipisahkan dengan pemerintah pusat dalam upaya meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat serta telah membuka jalan bagi pelaksanaan reformasi sektor publik di Indonesia. Tujuan dilaksanakannya otonomi daerah yaitu meningkatkan pemerintahan daerah dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Hal tersebut demi terciptanya peningkatan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan pembangunan (Siregar, 2015:291).

Penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah daerah. Kualitas pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Mukarom dan Laksana, 2018:41). Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan

dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Selain itu seharusnya tujuan dari kebijakan otonomi daerah adalah mempercepat pelayanan publik di daerah karena masyarakat dengan pemerintahnya akan semakin dekat. Paradigma baru otonomi daerah dimana pemerintah daerah akan semakin mengenal karakter daerahnya dalam segala hal, otomatis membuat layanan akan semakin bagus. Namun justru sebaliknya, layanan publik di era otonomi saat ini belum menunjukkan tanda-tanda yang semakin baik (Rajagukguk, 2013).

Berdasarkan informasi yang dikutip dari artikel www.nasional.kompas.com tahun 2017 menyebutkan bahwa Ombudsman RI mencatat terjadi peningkatan laporan masyarakat terhadap kondisi pelayanan publik. Komisioner Ombudsman RI yaitu Ninik Rahayu mengatakan pihaknya menerima hampir 6.000 laporan dari masyarakat pada tahun 2015, kemudian pada tahun 2016 jumlah itu meningkat menjadi hampir 11.000 pelapor. Sementara di awal 2017 baru tiga bulan, laporan yang masuk sudah hampir 3.000 laporan. Kami apresiasi kepada masyarakat yang mulai tidak ragu untuk melaporkan persoalan pelayanan publik. Ninik menyebutkan, berdasarkan jumlah laporan tersebut paling banyak kasus yang terkait dengan pemerintahan daerah. Banyaknya laporan yang datang ke Ombudsman karena tidak adanya tindak lanjut dari instansi yang bersangkutan. Ombudsman berharap sekali kepada semua lembaga khususnya pemerintah daerah yang menggunakan anggaran negara untuk merespon keluhan-keluhan masyarakat ini (Putra, 2017).

Selain itu berdasarkan informasi yang dikutip dari artikel www.ombudsman.go.id tahun 2020 menyebutkan bahwa Wakil Ketua Ombudsman RI yaitu Lely Pelitasari Soebekty mengatakan Ombudsman melihat pada lima tahun terakhir, masyarakat mulai banyak menggunakan saluran pengaduan untuk berkonsultasi, hal ini menunjukkan perkembangan yang positif tentang kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam merespon pelayanan publik. Selain itu anggota Ombudsman yaitu Alamsyah Saragih dalam pemaparannya menyebutkan sepanjang tahun 2020, Ombudsman telah menerima laporan masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.204 laporan. Jumlah konsultasi non-laporan dari masyarakat kepada Ombudsman meningkat hingga 99,2% dibanding tahun sebelumnya. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat mulai memiliki kesadaran untuk lebih berani menyampaikan permasalahan pelayanan publik (Saragih, 2021).

Dari aspek laporan masyarakat berdasarkan dugaan mal administrasi, terdapat tiga kategori pengaduan terbanyak yakni laporan atas penundaan berlarut sebesar 31,57%, penyimpangan prosedur sebanyak 24,77%, dan tidak memberikan layanan sebanyak 24,39%. Alamsyah menyampaikan, dari sisi instansi terlapor, pemerintah daerah menjadi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat yakni sebesar 39,59%, Kepolisian RI sebesar 11,34%, Badan Pertanahan Nasional sebesar 10,01%, Kementerian 9,44%, dan BUMN/BUMD sebesar 8,27%. Ketua Komisi II DPR RI yaitu Ahmad Doli Kurnia Tandjung menyampaikan saat ini permasalahan pelayanan publik masih menyisakan pekerjaan rumah bagi pengawas maupun penyelenggara layanan publik (Saragih, 2021).

Berdasarkan uraian di atas, laporan pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman terkait dengan pelayanan publik yang diberikan pemerintah daerah. Salah satu pemerintah daerah yang belum optimal dalam pemberian pelayanan publik salah satunya Pemerintah Kabupaten Subang. Berdasarkan informasi yang dikutip dari artikel www.fokuspantura.com tahun 2017 menyebutkan bahwa banyaknya keluhan masyarakat tentang buruknya pelayanan aparatur Pemerintah Kabupaten Subang dalam memberikan pelayanan publik membuat Bupati Pemkab Subang yaitu Imas Aryumningsih kecewa dan meminta ASN untuk bekerja dengan baik dalam melayani masyarakat sesuai dengan prosedur. Imas Aryumningsih juga menyebutkan bahwa ASN harus membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti halnya pelayanan KTP, KK, ataupun pelayanan lainnya dengan tidak membebankan biaya (pungli) kepada masyarakat. Imas Aryumningsih juga menyampaikan bahwa tujuan monitoring dan evaluasi kinerja pemerintah yaitu sebagai bentuk pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan program Pemkab Subang dalam meningkatkan pelayanan publik (Nurdin, 2017).

Informasi lainnya yang dikutip dari artikel www.tintahijau.com tahun 2019 menyebutkan bahwa setelah genap setahun kepeimpinan Bupati Subang yaitu H Ruhimat dan Wakil Bupati Subang yaitu Agus Masykur Rosyadi mengungkapkan permintaann maaf atas masalah jalan dan layanan publik yang masih belum maksimal. Bupati mengakui pelayanan dan pembangunan sejumlah ruas jalan belum berjalan maksimal, serta p di OPD masih dikeluhkan warga (Wawan, 2019).

Selain itu informasi yang dikutip dari artikel www.beritaaktualnews.com tahun 2019 menyebutkan bahwa anggota DPRD dari fraksi Partai Demokrasi Indonesia (PDI) Perjuangan mengungkapkan keprihatinan atas banyaknya keluhan kesah dan ketidakjelasan yang dirasakan masyarakat sehubungan dengan pelayanan publik yang diberikan Pemkab Subang. Sekretaris DPC PDI Perjuangan Kabupaten Subang yaitu Niko Rinaldo mengungkapkan dengan tingginya biaya pendidikan di Kabupaten Subang membuat orang tua siswa mengeluh karena terlalu banyak pungli di Sekolah, serta menganggap janji Bupati dan Wakil Bupati bahwa sekolah gratis yang dijanjikan pada saat kampanye pilkada masih nihil belum dirasakan oleh masyarakat. Selain itu dalam rencana belanja dalam APBD, tidak terlihat upaya Pemerintah Kabupaten Subang dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi tersebut. Pemerintah Subang dianggap lambat dalam merespon berbagai keluhan masyarakat atas penyelenggaraan urusan wajib pelayanan dasar seperti halnya pendidikan, kesehatan, dan pelayanan pengairan untuk pertanian. Selain itu pelayanan kesehatan, serta penyelesaian masalah infrastruktur terutama jalan dan air untuk pertanian dan/atau air bersih. Hal ini yang membuat anggota DPRD dari Fraksi PDI Perjuangan menyatakan *disclaimer* atas RAPBD Pemkab Subang tahun 2020 (Santosa, 2019).

Selain itu berdasarkan informasi yang dikutip www.subang.go.id tahun 2020 menyebutkan bahwa dari hasil survey yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Subang melalui lembaga survey Panca Pilar Karya Utama mengungkapkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Subang tahun 2020 masuk kategori “Baik” dengan nilai IKM 82,35. Nilai tertinggi terdapat

pada unsur kesesuaian biaya pelayanan sebesar 3,433 (interpretasi nilai sebesar 85,83) masuk kategori baik, artinya semua biaya pelayanan sesuai yang sudah ditetapkan. Sementara nilai terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (apakah petugas memperhatikan menanggapi keluhan, saran dan masukan dengan baik dan cepat) sebesar 3,231 (interpretasi nilai 80,78) namun masih termasuk dalam kategori kinerja baik (Andri, 2020).

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa dari tahun 2017-2019 menunjukkan pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kabupaten Subang masih rendah dan belum optimal. Sementara dari hasil survey yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Subang melalui lembaga surveynya yang menunjukkan indeks kepuasan masyarakat atas pelayan publik yang diberikan Pemerintah Kabupaten Subang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan adanya *gap* (bertolak belakang) antara informasi pelayanan publik yang ditunjukkan Pemkab Subang masih belum optimal, dengan hasil survey yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Subang melalui lembaga surveynya yang menunjukkan tingginya indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan publik.

Salah satu cara untuk dapat meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan meningkatkan efektivitas dan efisiensi penerapan *good government governance*. Pada dasarnya *good government governance* sering diartikan sebagai tata kelola pemerintahan yang baik. *Good government governance* merupakan sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun

administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha (Mardiasmo, 2018:101).

Pada penerapan *good government governance* menghendaki pemerintahan dijalankan dengan mengikuti prinsip-prinsip pengelolaan yang baik, sehingga sumber daya negara yang berada dalam pengelolaan pemerintah benar-benar mencapai tujuan sebesar-besarnya untuk kemakmuran dan kemajuan rakyat. Penerapan *good government governance* mensyaratkan adanya pengawasan internal yang dilakukan oleh unit pengawasan yang berada di bawah lingkup organisasi yang bersangkutan, sedangkan pengawasan eksternal dilakukan oleh unit pengawasan di luar organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu untuk mendukung penerapan *good government governance*, maka fungsi pengawasan internal dan eksternal pemerintah harus berjalan pada fungsi masing-masing namun harus tetap terkoordinasi, sehingga pengawasan yang dilakukan dapat mewujudkan program dan tujuan yang telah ditetapkan secara efektif, efisien, dan ekonomis (BPKP, 2019)

Pengawasan yang dilakukan oleh pihak eksternal dalam rangka penerapan *good government governance* dilakukan oleh Badan Pemeriksa Keuangan Perwailan (BPKP) di daerah. Pengawasan yang dilakukan BPKP diarahkan untuk mencapai sasaran terwujudnya kualitas tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif dan terpercaya. Oleh karena itu untuk peningkatan kapabilitas pengawasan diharapkan mampu mendorong pemerintah daerah melalui aparatur pengawas intern pemerintah (APIP) untuk dapat bersinergi dengan BPKP dalam rangka membangun tata kelola pemerintahan yang baik (*good government governance*) (BPKP, 2019).

Good government governance merupakan salah satu upaya pemerintah memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik dalam rangka modernisasi dan reformasi birokrasi yaitu perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. *Good government governance* merupakan suatu terminologi yang diharapkan dapat mengatasi kompleksitas persoalan pelayanan, mengingat semakin besarnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas. Nilai-nilai atau prinsip *good government governance* dijadikan sebagai aturan sehingga membuat kinerja pegawai menjadi lebih baik khususnya dalam melayani masyarakat. Semakin tinggi penerapan *good government governance* maka semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang diberikan. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah penerapan *good government governance*, maka akan semakin rendah kualitas pelayanan publik (Palangda dan Dame, 2020).

Selain penerapan *government governance*, pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi salahsatu faktor penting dalam meningkatkan kualiatas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan individu tersebut dalam melaksanakan tugasnya didalam organisasi (Rahmawati dkk, 2010). Di era globalisasi seperti saat ini teknologi informasi sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi hal ini digunakan untuk menujung dan membantu terlaksanya pekerjaan salahsatunya dalam hal pemberian layanan agar lebih efektif dan efisien (Maharani, 2019).

Perangkat teknologi informasi sangat dibutuhkan oleh pemerintahan daerah dalam rangka menciptakan efektivitas dan efisiensi layanan publik yang sangat prima. Pelayanan publik yang prima bisa berdampak besar bagi aktivitas ekonomi,

politik, hukum, atau layanan lainnya yang bisa menghadirkan kesejahteraan atau kemakmuran secara ekonomi bagi masyarakat. Oleh karena itu pemerintah daerah dalam mengoptimalkan perangkat teknologi informasi membutuhkan *political will* yang tinggi dari pemerintah daerah (Rajagukguk, 2013).

Peranan teknologi informasi sangat diperlukan guna mempercepat proses pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi harus digunakan secara bijak sehingga apa yang menjadi tujuan dari organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien, sehingga tidak akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan apabila penggunaannya sesuai dengan prosedur yang ada. Semakin tinggi pemanfaatan teknologi informasi tinggi, maka kualitas pelayanan publik juga akan semakin tinggi. Begitupun sebaliknya, apabila pemanfaatan teknologi informasi rendah, maka kualitas pelayanan publik akan semakin rendah (Ruffiah dan Muhsin, 2018).

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini pernah dilakukan oleh Fauziah (2018) dan Rohman dkk (2019), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan *good governance* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Rajagukguk (2013, Ruffiah dan Muhsin (2018), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh dengan judul penelitian yang akan diajukan yaitu sebagai berikut : **"Pengaruh Penerapan Good Government Governance dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada SKPD Pemerintah Kabupaten Subang"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran penerapan *good government governance* pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Subang.
2. Bagaimana gambaran penerapan pemanfaatan teknologi informasi pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Subang.
3. Bagaimana gambaran penerapan kualitas pelayanan publik pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Subang.
4. Seberapa besar pengaruh penerapan *good government governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Subang.
5. Seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Subang.
6. Seberapa besar pengaruh penerapan *good government governance* dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Subang.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *good government governance*, pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Subang.
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan pemanfaatan teknologi informasi pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Subang.

3. Untuk mengetahui bagaimana penerapan kualitas pelayanan publik pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Subang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh penerapan *good government governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Subang.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Subang.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya penerapan *good government governance* dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Subang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak, memperkuat penelitian sebelumnya, dan menambah referensi penelitian yang akan datang. Kegunaan dari penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya bidang akuntansi sektor publik, sebagai referensi bagi pengembangan dan pengkajian konsep tentang pengaruh penerapan *good government governance* dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya dengan topik-topik yang berkaitan, baik yang bersifat lanjutan, melengkapi, atau menyempurnakan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan Praktis merupakan penjelasan kepada pihak-pihak mana saja yang kiranya hasil penelitian penulis dapat memberikan manfaat. Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pasundan Bandung. Berguna untuk menambah wawasan khususnya mengenai pengaruh penerapan *good government governance* dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik, serta sebagai sarana untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh terutama yang berkaitan dengan judul yang peneliti buat.

2. Bagi Pemerintah Daerah

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sebagai referensi, serta bahan pertimbangan dan evaluasi SKPD di Pemerintah Kabupaten Subang dalam rangka meningkatkan penerapan *good government governance*, pemanfaatan teknologi informasi, dan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi untuk membantu dan memberikan gambaran lebih jelas bagi para peneliti yang melakukan penelitian lanjutan tentang pengaruh penerapan *good*

government governance dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Subang Provinsi Jawa Barat yang beralamat di Jl. Mayjen Sutoyo No.46, Karanganyar, Kec. Subang, Kab.Subang, Jawa Barat 41211. Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Februari 2021 sampai dengan selesai.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Pada bab kajian teori, dikemukakan teori-teori hasil pengembangan penelitian terdahulu, dan publikasi umum yang berhubungan dengan masalah-masalah penelitian. Permasalahan penelitian secara eksplisit memuat variabel-variabel penelitian. Pada bab ini peneliti mengemukakan beberapa teori yang relevan dengan variabel-variabel penelitian.

2.1.1 Penerapan Good Government Governance (GGG)

2.1.1.1 Pengertian Penerapan Good Government Governance

Penerapan berasal dari kata dasar terap yang berarti menjalankan atau melakukan sesuatu kegiatan, kemudian menjadi berarti. Suatu proses, cara atau perbuatan menjalankan atau melakukan sesuatu, baik yang abstrak atau sesuatu yang kongkrit (Moleong, 2017:93). Secara konseptual pengertian kata baik (*good*) dalam istilah pemerintahan yang baik (*good government governance*) mengandung dua pemahaman: Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. Selain itu istilah *government* tidak hanya berarti pemerintahan sebagai suatu kegiatan tetapi juga mengandung arti pengurusan, pengelolaan, pembinaan penyelenggaraan dan juga bisa diartikan pemerintahan (Sedarmayanti, 2017:2).

Menurut Komite Nasional Kebijakan Governance (2006) dalam Sutedi (2013:3) menyebutkan bahwa *good government governance* yaitu sebagai berikut :

"*Good government governance* berpendapat bahwa pemerintahan di Indonesia mempunyai tanggung jawab dalam menerapkan standar *Good Government Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) yang telah diterapkan standar internasional."

Menurut Dwiyanto (2014:82) menyebutkan bahwa *good government governance* yaitu sebagai berikut :

"*Good government governance* yaitu sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif antara negara, sektor swasta, dan masyarakat."

Menurut Sedarmayanti (2017:2) menyebutkan bahwa *good government governance* yaitu sebagai berikut :

"*Good government governance* adalah sistem yang memungkinkan terjadinya mekanisme penyelenggaraan pemerintahan negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif di antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat."

Menurut Mardiasmo (2018:101) menyebutkan bahwa *good government governance* yaitu sebagai berikut :

"*Good government governance* sering diartikan pemerintahan yang baik. *Good governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha."

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa *good government governance* adalah proses penyelenggaraan/tata kelola pemerintah yang baik yang diterapkan untuk mengatur pemerintahan dan hubungan yang sinergis

dan konstruktif dalam menyediakan pelayanan publik berdasarkan prinsip *good government governance* dan bertujuan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat Penerapan Good Government Governance

Secara umum tujuan penerpaan *good governance* adalah untuk menciptakan nilai tambah bagi semua pihak yang berkepentingan dengan menjalankan bisnis perusahaan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku umum dalam mencapai tujuan. Tujuan penerpaan *good governance* untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembentukan negara (pemerintah) yang kuat, pasar yang kompetitif dan masyarakat sipil yang mandiri (Mardiasmo, 2018:102). Menurut Sedarmayanti (2017:5) menyebutkan bahwa manfaat penerpaan *good government governance* yaitu sebagai berikut :

1. Terselenggaranya *good governance* adalah sebagai persyaratan mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara.
2. Terciptanya pemerintahan yang solid dan bertanggung jawab serta efisien dan efektif.

2.1.1.3 Unsur-Unsur Good Government Governance

Menurut Sedarmayanti (2017:4) menyebutkan bahwa unsur-unsur dalam *good government governance* dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu sebagai berikut :

1. Negara/pemerintahan

Konsepsi pemerintahan pada dasarnya adalah kegiatan kenegaraan, tetapi lebih jauh dari itu melibatkan pula sektor swasta dan kelembagaan masyarakat madani.

2. Sektor swasta:

Pelaku sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi dalam sistem pasar.

3. Masyarakat

Kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada diantara atau tengah-tengah antara pemerintah dan perseorangan, yang mencakup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik, dan ekonomi.

Menurut Sedarmayanti (2017:6) menyebutkan bahwa *good government governance* berorientasi pada beberapa hal diantaranya :

1. Orientasi ideal, negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional. Orientasi ini bertitiktolak pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen konstituennya seperti: *legitimacy* (apakah pemerintah) dipilih dan mendapat kepercayaan dari rakyat, *accountability* (akuntabilitas), *securing of human rights*, *autonomy and devolution of power*, dan *assurance of civilian control*.
2. Pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional. Orientasi kedua ini tergantung pada sejauhmana pemerintah mempunyai kompetensi, dan

selanjutnya struktur serta mekanisme politik serta administratif berfungsi secara efektif dan efisien.

2.1.1.4 Dimensi Good Government Governance

Menurut Mardiasmo (2018:18) mengungkapkan bahwa dimensi didasarkan pada prinsip-prinsip *good government governance* yaitu sebagai berikut :

1. Partisipasi (*Participation*)

Masyarakat dilibatkan dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif. Prinsip ini mendorong agar semua masyarakat mau memberikan hak suara dalam pengambilan keputusan baik itu melalui lembaga-lembaga perwakilan yang sah maupun yang telah ditetapkan. Partisipasi menyeluruh dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul, mengungkapkan pendapat serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Dengan dilibatkannya masyarakat dan turut serta dalam proses tersebut, maka itulah yang disebut adanya pemikiran yang demokratis.

2. Tegaknya Supremasi Hukum (*Rule of Law*)

Penegakan hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Semua yang telah diatur dalam hukum tidak ada yang diistimewakan, semua harus sama dimata hukum. Prinsip ini juga termasuk didalamnya hukum yang terkait dengan hak asasi manusia.

3. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan. Informasi yang tersedia harus memadai dalam arti memberikan sesuai kepentingan yang dibutuhkan agar mudah dimengerti dan dipantau. Pemberian informasi yang transparan akan menciptakan kepercayaan yang timbul antara pemerintah dan masyarakat melalui kemudahan dalam mengakses informasi.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Lembaga-lembaga publik harus cepat dan tanggap dalam melayani *stakeholder*. Selain lembaga yang memberikan pelayanan dengan respon yang cepat, proses pemerintahanpun harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan dengan baik.

5. Berorientasi pada Konsensus (*Consensus Orientation*)

Berorientasi pada kepentingan masyarakat yang lebih luas. Tata pemerintahan yang baik harus mampu menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dalam hal apa yang terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat, dan bila mungkin konsensus dalam hal ini kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur. Dalam hal ini harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat luas.

6. Kesetaraan (*Equality*)

Setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan. Memberikan kesempatan bagi setiap warga masyarakat dalam mensejahterakan kehidupannya.

7. Efektivitas dan Efisiensi (*Efficiency and Effectiveness*)

Pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif). Memenuhi kebutuhan dan pelayanan masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang ada secara optimal dan bertanggung jawab. Harus ada pengawasan agar tercapai sebuah efektivitas dan efisiensi yang sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan dengan melaporkan setiap kegiatan yang telah dilakukan kepada pihak-pihak terkait. Para pengambil keputusan bertanggung jawab baik kepada lembaga maupun organisasi yang berkepentingan. Bentuk pertanggungjawaban yang diberikan masing-masing pihak berbeda satu dengan yang lainnya, sesuai dengan jenis organisasi yang bersangkutan. Agar apa yang telah dilakukan sebelumnya dapat dipantau juga oleh para pemangku kepentingan.

9. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Penyelenggara pemerintahan dan masyarakat harus memiliki visi yang jauh kedepan. Setiap kegiatan yang di rencanakan harus memiliki tujuan yang jelas bagi masa depan. Para pemimpin dan masyarakat memiliki pandangan yang jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan

manusia, serta memiliki kepekaan apa yang akan di butuhkan di masa yang akan datang, sehingga prinsip ini harus berorientasi bagi cita-cita masa depan.

2.1.2 Pemanfaatan Teknologi Informasi

2.1.2.1 Pengertian Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pemanfaatan adalah suatu kegiatan, proses, cara atau perbuatan menjadikan suatu yang ada menjadi bermanfaat. Istilah pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti faedah, yang mendapat imbuhan pe-an yang berarti proses atau perbuatan memanfaatkan (Poerwadarminta, 2012:125). Menurut Sutarman (2012:13) menyebutkan bahwa teknologi informasi adalah sebagai berikut:

"Teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer."

Menurut Kadir dan Triwahyuni (2013:10) menyebutkan bahwa teknologi informasi adalah sebagai berikut:

"Teknologi informasi adalah studi penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer, untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar."

Menurut Burhanudin (2015:201) menyebutkan bahwa teknologi informasi adalah sebagai berikut:

"Teknologi informasi adalah gabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Teknologi komputer berhubungan dengan peralatan komputer baik *hardware* maupun *software*, sedangkan teknologi komunikasi yaitu teknologi yang berhubungan dengan komunikasi jarak jauh, seperti telepon, televisi, radio, dan lain sebagainya."

Menurut Sutabri (2016:3) menyebutkan bahwa teknologi informasi adalah sebagai berikut:

"Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan."

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa teknologi informasi merupakan pemanfaatan pengembangan teknologi komputer berbasis komunikasi untuk memproses data, mengolah data, dan menyajikan dalam bentuk informasi secara efektif dan efisien.

2.1.2.2 Tujuan dan Manfaat Penggunaan Teknologi Informasi

Menurut Sutarman (2012:17) menyebutkan bahwa tujuan teknologi informasi adalah sebagai berikut:

1. Untuk memecahkan masalah.
2. Untuk membuka kreativitas.
3. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan.

Menurut Ruliana (2016:182) menyebutkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi diklasifikasikan yaitu sebagai berikut:

1. Perbaikan efisiensi

Pemanfaatan teknologi informasi untuk perbaikan efisiensi yaitu diukur dengan penurunan waktu dan biaya proses. Pemanfaatan teknologi ini diterapkan pada level operasional organisasi.

2. Perbaikan efektivitas

Pemanfaatan teknologi informasi untuk perbaikan efektivitas diukur dengan kemudahan dan kecepatan memperoleh status pencapaian target organisasi.

Pemanfaatan teknologi ini diterapkan pada level manajerial organisasi.

3. *Strategic Improvement*

Pemanfaatan teknologi informasi untuk *strategic improvement* (perbaikan daya saing) diukur dengan kemudahan dan ketepatan pengambilan keputusan oleh eksekutif. Pemanfaatan teknologi ini diterapkan pada level eksekutif organisasi.

2.1.2.3 *Peran dan Fungsi Teknologi Informasi*

Menurut Kadir dan Triwahyuni (2013:15) menyebutkan bahwa peran dan pentingnya teknologi informasi adalah sebagai berikut:

1. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses.
2. Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
3. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Menurut Sutarman (2012:18) menyebutkan bahwa fungsi teknologi informasi adalah sebagai berikut:

1. Menangkap (*Capture*)

Fungsi teknologi informasi ini mengkompilasikan catatan rinci aktivitas, misalnya menerima input dari *keyboard*, *scanner*, *mic*, dan sebagainya.

2. Mengelola (*Processing*)

Fungsi teknologi informasi ini mengelola atau memproses data masukan yang diterima untuk menjadi informasi. Pengelola atau pemrosesan data dapat berupa konversi (pengubah data ke bentuk lain), analisis (analisis kondisi), perhitungan (kalkulasi), sintesis (penggabungan) segala bentuk data dan informasi.

3. Menghasilkan (*Generating*)

Fungsi teknologi informasi ini menghasilkan atau mengorganisasikan informasi kedalam bentuk yang berguna, misalnya laporan, table, grafik, dan sebagainya.

4. Menyimpan (*Storage*)

Fungsi teknologi informasi ini merekam atau menyimpan data dan informasi dalam suatu media yang dapat digunakan untuk keperluan lainnya. Misalnya saja disimpan ke *harddisk*, *tape*, disket, CD (*compact disc*) dan sebagainya.

5. Mencari kembali (*Retrival*)

Fungsi teknologi informasi ini menelusuri, mendapatkan kembali informasi, atau menyalin data dan informasi yang sudah tersimpan.

6. Transmisi (*Transmission*)

Fungsi teknologi informasi ini mengirim data dan informasi dari suatu lokasi lain melalui jaringan komputer, misalnya saja mengirimkan data dari user A ke user lainnya.

Menurut Ruliana (2016:184) menyebutkan bahwa terdapat fungsi peranan teknologi informasi yaitu sebagai berikut :

1. Fungsi *Operational*

Fungsi ini membuat struktur organisasi menjadi lebih efektif, karena telah diambil alih fungsinya oleh teknologi informasi.

2. Fungsi *Monitoring* dan *Control*

Fungsi ini digunakan oleh para manajer untuk berinteraksi efektif dengan para pimpinan di organisasi terkait.

3. Fungsi *Planning* dan *Decision*

Fungsi ini digunakan untuk merencanakan dan pengembangan pengambilan keputusan.

4. Fungsi *Communication*

Fungsi ini digunakan sebagai sarana atau media individu organisasi dalam berkomunikasi, berkolaborasi, berkooperasi dan berinteraksi.

5. Fungsi *Interorganizational*

Fungsi ini digunakan untuk menjalin kemitraan dengan sejumlah organisasi lain.

2.1.2.4 *Komponen Teknologi Informasi*

Menurut Sutarman (2012:14) menyebutkan bahwa komponen teknologi informasi adalah sebagai berikut:

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Kumpulan peralatan seperti *processor*, *monitor*, *keyboard*, dan *printer* yang menerima data dan informasi, memproses data tersebut dan menampilkan data tersebut.

2. Perangkat Lunak (*Software*)

Kumpulan program-program komputer yang memungkinkan *hardware* memproses data.

3. Basis Data (*Database*)

Sekumpulan file yang saling berhubungan dan terorganisasi atau kumpulan *record-record* yang menyimpan data dan hubungan diantaranya.

4. Fasilitas Jaringan dan Komunikasi (*Network*)

Sebuah sistem yang terhubung yang menunjang adanya pemakaian bersama sumber di antara komputer-komputer yang berbeda.

5. *People* (Orang)

Elemen yang paling penting dalam teknologi informasi, termasuk orang-orang yang bekerja menggunakan *outputnya*.

Menurut Susanto (2013:72) menyebutkan bahwa komponen teknologi informasi yaitu sebagai berikut :

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras (*hardware*) terbagi kedalam beberapa bagian seperti bagian input, bagian pengolahan atau prosedur dan memori, bagian output dan bagian komunikasi.

2. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak (*software*) terbagi menjadi dua kelompok besar yaitu *software* sistem dan *software* aplikasi. *Software* sistem terbagi lagi ke dalam beberapa kelompok yaitu sistem operasi, interpreter dan kompilier. Sedangkan *software* aplikasi terbagi ke dalam beberapa jenis *software* tergantung dengan aplikasi yang dipakai.

3. Manusia (*Brainware*)

Manusia (*brainware*) adalah orang yang memiliki, membangun dan menjalankan sistem informasi akuntansi. Istilah orang disini bukan sembarangan orang dalam arti wujud sebenarnya tetapi orang yang memiliki kompetensi (ilmu pengetahuan dan keterampilan atau keahlian) sesuai dengan jenjangnya dalam sistem informasi.

4. Prosedur (*Procedure*)

Prosedur (*procedure*) merupakan pedoman yang harus diikuti dan dibentuk atas dasar kesepakatan dengan penetapan dan pengesahan yang dilakukan oleh manajemen yang berwenang.

5. Basis Data (*Database*)

Basis data (*database*) dalam arti luas merupakan data-data yang ada di perusahaan, sedangkan dalam arti sempit database merupakan data-data yang ada di dalam komputer.

6. Jaringan Komunikasi (*Network*)

Jaringan komunikasi (*network*) atau disebut dengan sebagai jaringan data pada dasarnya merupakan penggunaan media elektronik untuk memindahkan data dari satu lokasi atau beberapa lokasi yang lain.

2.1.2.5 Pengelompokan Teknologi Informasi

Menurut Kadir dan Triwahyuni (2013:5) menyebutkan bahwa pengelompokan teknologi informasi adalah sebagai berikut:

1. Teknologi Masukan (*Input Technology*)

Teknologi masukan adalah teknologi yang berhubungan dengan peralatan untuk memasukkan data ke dalam sistem komputer.

2. Teknologi Mesin Pemroses (*Processing Machine*)

Teknologi mesin pemroses merupakan bagian dalam sistem komputer yang menjadi pusat pengolahan data dengan cara menjalankan program yang mengatur pengolahan tersebut.

3. Teknologi Penyimpanan (*Storage Technology*)

Teknologi penyimpanan dibedakan menjadi 2, yaitu memori internal dan penyimpanan eksternal.

- a. Memori internal berfungsi sebagai pengingat sementara, baik bagi data, program, maupun informasi ketika proses pengolahannya dilakukan oleh CPU (*central processing unit*).

- b. Penyimpanan eksternal adalah sebagai piranti yang berfungsi untuk menyimpan data secara permanen, seperti *cd (compact disk)*, disket.

4. Teknologi Keluaran (*Output Technology*)

Teknologi keluaran adalah teknologi yang berhubungan dengan segala peranti yang berfungsi untuk menyediakan informasi hasil pengolahan sistem.

5. Teknologi Perangkat Lunak (*Software*)

Teknologi perangkat lunak adalah deretan intruksi yang digunakan untuk mengendalikan komputer sehingga computer dapat melakukan tindakan sesuai yang dikehendaki oleh pembuatnya.

6. Teknologi Komunikasi (*Communication Technology*)

Teknologi komunikasi adalah teknologi yang berhubungan dengan komunikasi jarak jauh.

2.1.2.6 *Dimensi Teknologi Informasi*

Menurut Sutarman (2012:19) menyebutkan bahwa dimensi di dalam penelitian ini didasarkan atas keuntungan penerapan teknologi informasi yaitu sebagai berikut:

1. Kecepatan (*Speed*)

Komputer dapat mengerjakan sesuatu perhitungan yang kompleks dalam hitungan detik, sangat cepat, jauh lebih cepat dari yang dapat dikerjakan oleh manusia.

2. Konsistensi (*Consistency*)

Hasil pengolahan lebih konsisten tidak berubah-berubah karena formatnya (bentuknya) sudah standar, walaupun dilakukan berulang kali, sedangkan manusia sulit menghasilkan yang persis sama.

3. Ketepatan (*Precision*)

Komputer tidak hanya cepat, tetapi juga lebih akurat dan tepat (presisi). Komputer dapat mendeteksi suatu perbedaan yang sangat kecil, yang tidak dapat dilihat dengan kemampuan manusia, dan juga dapat melakukan perhitungan yang sulit.

4. Keandalan (*Reliability*)

Apa yang dihasilkan lebih dapat dipercaya dibandingkan dengan dilakukan oleh manusia. Kesalahan yang terjadi lebih kecil kemungkinannya jika menggunakan komputer.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik

2.1.3.1 *Pengertian Kualitas Pelayanan Publik*

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*) (Hardiansyah, 2018:3). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam pedoman umum dikatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2016:5) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah sebagai berikut:

"Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat."

Menurut Moenir (2016:28) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah sebagai berikut:

"Pelayanan publik merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan negara yang merdeka senantiasa memperhatikan hak-hak dasar warganya, baik sebagai pribadi maupun sebagai anggota masyarakat."

Menurut Hayat (2017:22), menyebutkan bahwa kualitas pelayanan publik

adalah sebagai berikut:

"Kualitas pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya."

Menurut Mukarom dan Laksana (2018:41) menyebutkan bahwa kualitas

pelayanan publik adalah sebagai berikut:

"Kualitas pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan."

Menurut Hardiansyah (2018:12) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

"Kualitas pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan."

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemberian layanan (melayani) yang dilakukan organisasi pemerintahan sesuai dengan standar/prosedur yang ditetapkan pemerintah secara profesional dan berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan.

2.1.3.2 Fungsi dan Jenis Pelayanan Publik

Fungsi pelayanan publik dilakukan oleh setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun oleh reformasi birokrasi menuju tata dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan soft skill yang dimiliki oleh setiap aparatur pemerintah yang berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Hayat, 2017:50). Menurut Moenir (2016:190) menyebutkan bahwa jenis-jenis pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.

- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
 - d. Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan “ngobrol”.
 - e. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan
2. Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- a. Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
 - b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
3. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan. Negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara.

Menurut Hardiyansyah (2018:23) menyebutkan bahwa jenis-jenis pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulungan bencana, pelayanan sosial.

2.1.3.3 Azas-Azas Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa azas-azas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Transparansi

Transparansi dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap terbuka, dan dapat diakses serta disediakan secara memadai dan mudah di mengerti. Transparansi berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan publik, dengan keterbukaan dari aparatur pemerintah tentang segala persoalan dan informasi-informasi yang dapat memberikan kemudahan pada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang secara optimal.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Kondisional dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Partisipatif dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pelayanan diharapkan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam pelayanan menghendaki bahwa pemerintah jika memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Hal ini dapat terlaksana apabila dalam pelayanan aparat memperhatikan kesamaan hak dalam pelayanan, karena dengan pelayanan sesuai dengan kesamaan hak maka masyarakat akan merasa tidak dibeda-bedakan dalam pemberian pelayanan.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah jika memberikan pelayanan harus berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban dari masyarakat, dan pemerintah. Bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Mahmudi (2015:224) menyebutkan bahwa azas-azas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Tidak Diskriminatif

Pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.1.3.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. Kesederhanaan Prosedur

Prosedur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus sederhana hingga mudah dipahami serta dilaksanakan oleh publik.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima secara benar, tepat, dan sah.

5. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

6. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

7. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Menurut Mukaron dan Laksana (2018:84) menyebutkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

2. Kejelasan

Kejelasan yang dimaksud adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian

keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

4. Akurasi

Akurasi maksudnya adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.

9. Kedisiplinan

Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam member pelayanan.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertip, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parker, toilet dan lainnya.

2.1.3.5 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa dalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur yaitu sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundangan-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi

peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 standar pelayanan yang dipersyaratkan harus mencatumkan beberapa komponen yaitu sebagai berikut :

1. Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

2. Persyaratan

Syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

4. Jangka Waktu

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

7. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam menyelenggarakan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8. Kompetensi

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

9. Pengawasan Internal

Sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

11. Jumlah Pelaksana

Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugas.

12. Jaminan Pelayanan

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksana kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Menurut Moenir (2016:40) menyebutkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Sistem, Prosedur dan Metode

Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

2. Personil

Terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

3. Sarana dan Prasarana

Pelayanan publik memerlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

4. Masyarakat Sebagai Pelanggan

Pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

2.1.3.6 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2016:124) menyebutkan bahwa faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

- a. Faktor kesadaran yang meliputi kesadaran pegawai pada segala tingkat yang menjadi tanggung jawabnya yang akan membawa dampak yang positif terhadap organisasi.
- b. Faktor aturan, aturan bersifat mutlak agar organisasi.
- c. Pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.
- d. Faktor organisasi, merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
- e. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan.
- f. Faktor keterampilan petugas, merupakan kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.
- g. Faktor sarana, sarana dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan diantaranya peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lainnya.

2. Faktor Penghambat

- a. Adanya dugaan terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- b. Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang berfalsafah pancasila dengan jabarannya dalam P-4.

- c. Kurang adanya disiplin pada petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan.
- d. Penyelesaian masalah yang berlarut-larut tidak ada kepastian kapan akan selesai.
- e. Adanya kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang, tidak sesuai dengan permintaan atau standar.
- f. Aturan itu sendiri dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi hak mereka.
- g. Tidak ada tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan.

2.1.3.7 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Mukaron dan Laksana (2018:97) menyebutkan bahwa pola penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Pola pelayanan teknis fungsional merupakan pola pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang dan tugasnya, fungsi dan wewenangnya.
2. Pola pelayanan terpadu, merupakan suatu pola pelayanan publik yang dilakukan oleh beberapa instansi sesuai dengan wewenangnya masing-masing, pola penyelenggara pelayanan terpadu memiliki tiga jenis yaitu :
 - a. Terpadu satu atap, diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu. Hal ini merupakan pelayanan yang dilakukan

satu instansi pemerintah yang masing terkait sesuai dengan wewenang masing–masing.

- b. Terpadu satu pintu, diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Dalam hal ini pola pelayan publik yang diberikan secara tunggal satu ruangan kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari ruang kerja pemerintah yang bersangkutan.
3. Pola pelayanan terpusat, merupakan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah yang terkait dalam bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

2.1.3.8 Standar Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa standar pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. Prosedur
Prosedur pelayanan pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Mahmudi (2015:226) menyebutkan bahwa standar pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan harus ditetapkan sesuai standar pelayanan prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif atau biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Harus ditetapkan standar penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Perlu ditetapkan kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.1.3.9 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Mukaron dan Laksana (2018:85) menyebutkan bahwa standar kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan masyarakat.

2.1.4 Penelitian Sebelumnya

Berikut ini akan disajikan beberapa rangkuman mengenai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Dwi Susanto dkk (2015)	Pengaruh <i>good governance</i> terhadap kualitas pemberian layanan publik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan dari penerapan <i>good government governance</i> terhadap kualitas pemberian layanan publik.
2.	Aty Uar (2016)	Pengaruh pelaksanaan prinsip-prinsip <i>good governance</i> terhadap kinerja pelayanan publik pada Badan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan <i>good government governance</i> mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik.

		Pertahanan Nasional (BPN) Kota Ambon	
3.	Dewi Dahlan (2018)	Pengaruh penerapan prinsip <i>good corporate governance</i> terhadap peningkatan kualitas pelayanan di PT Bank BTPN Tbk Cabang Padang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>good corporate governance</i> berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Bank BTPN Cabang Padang.
4.	Ulfah Rahmah Fauziah (2018)	Pengaruh penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>good government governance</i> berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi.
5.	Abd. Rohman, Yayang Santrian Hanafi; Willy Tri Hardianto (2019)	Penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>good government governance</i> berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
6.	Zakarias Talis (2019)	Pengaruh pelaksanaan <i>good governance</i> terhadap pelayanan publik.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>good government governance</i> berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik.
7.	Listriyanti Palangda dan Joubert M. Dame (2020)	Penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> terhadap kualitas pelayanan publik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>good government governance</i> berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
8.	Herlinda (2016)	Pengaruh teknologi informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik PT Pos Indonesia	Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi (<i>hardware, database, network, people</i>) tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
9.	Deffy Susanti dan Nunu Nurdiana (2018)	Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan akademik sebelum dan sesudah memanfaatkan teknologi informasi memiliki perbedaan yang signifikan. Semakin tinggi pemanfaatan teknologi informasi, maka semakin tinggi kualitas pelayanan.
10.	Jonson Rajagukguk (2013)	Pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan publik di era otonomi daerah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi sangat mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.
11.	Ruffiah dan Muhsin (2018)	Pengaruh komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan di Kantor	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, dan gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

		Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang	
12.	Yang Dan (2015)	<i>The analysis of information technology' effects on public service Productivity</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi membantu organisasi publik meningkatkan kemampuan organisasi yang meliputi operasi, komunikasi, kemitraan, dan inovatif. Peningkatan kemampuan organisasi berdampak pada produktivitas layanan publik.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen (Sugiyono, 2017:60). Di bawah ini akan dijelaskan kerangka hubungan antar variabel sebagai berikut :

2.2.1 Pengaruh Penerapan *Good Government Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan *good goverment governance* di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik yang mencirikan nilai-nilai yang selama ini melekat pada *good goverment governance* (Dwiyanto, 2014:79). Melalui penerapan *good goverment governance* maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik. (Fauziah, 2018). Perbaikan sistem administrasi pemerintahan merupakan hal yang harus diwujudkan menuju kearah *good goverment governance*. Secara umum *good goverment governance* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diharapkan (Talis, 2019).

Salah satu yang dapat mendukung penerapan *good government governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu keramahan petugas pemberi layanan. Keramahan petugas pemberi layanan merupakan salah satu hal penting yang mendukung dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kemudian adanya kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, dengan lengkapnya sarana dan prasarana dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu kompetensi petugas pemberi layanan, dengan petugas pemberi layanan yang berkompeten maka pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dapat berlangsung dengan baik (Rohman dkk, 2019). *Good government governance* berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik. Hal ini berarti semakin baik pelaksanaan *good government governance*, maka semakin baik pula pelaksanaan pelayanan publiknya (Nurbaeti dan Nugraha, 2020).

Good government governance merupakan salah satu upaya pemerintah memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik dalam rangka modernisasi dan reformasi birokrasi yaitu perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. *Good government governance* merupakan suatu terminologi yang diharapkan dapat mengatasi kompleksitas persoalan pelayanan, mengingat semakin besarnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas. Nilai-nilai atau prinsip *good government governance* dijadikan sebagai aturan sehingga membuat kinerja pegawai menjadi lebih baik khususnya dalam melayani masyarakat. Semakin tinggi penerapan *good government governance* maka semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang diberikan. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah penerapan *good*

government governance, maka akan semakin rendah kualitas pelayanan publik (Palangda dan Dame, 2020).

2.2.2 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan individu tersebut dalam melaksanakan tugasnya didalam organisasi (Rahmawati dkk, 2010). Teknologi informasi hadir sebagai upaya instrumen utama untuk mendukung kualitas layanan publik. Melalui penggunaan teknologi informasi dengan menghadirkan istilah sistem layanan *online*, maka efisiensi dan efektivitas akan bisa terwujud dengan baik. Oleh karena itu penggunaan perangkat teknologi informasi dalam meningkatkan layanan publik yang prima harus didukung oleh sejauh mana pemerintah daerah mampu mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi tersebut (Rajagukguk, 2013).

Pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan pemanfaatan teknologi informasi memberikan suatu perubahan sistem layanan dari sistem tradisional ke sistem layanan terautomasi (digital) yang dapat memberi pengaruh baik terhadap peningkatan kualitas pelayanan (Paongan, 2014). Teknologi diciptakan untuk mempermudah pekerjaan sehingga meningkatkan kualitas kerja untuk menjadi lebih efektif dan efisien. Semakin baik kualitas teknologi informasi yang digunakan, maka semakin bagus kualitas pelayanan yang dirasakan (Saputra, 2014).

Peranan teknologi informasi sangat diperlukan guna mempercepat proses pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi harus digunakan secara bijak

sehingga apa yang menjadi tujuan dari organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien, sehingga tidak akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan apabila penggunaannya sesuai dengan prosedur yang ada. Semakin tinggi pemanfaatan teknologi informasi tinggi, maka kualitas pelayanan publik juga akan semakin tinggi. Begitupun sebaliknya, apabila pemanfaatan teknologi informasi rendah, maka kualitas pelayanan publik akan semakin rendah (Ruffiah dan Muhsin, 2018).

2.2.3 Pengaruh Penerapan *Good Government Governance* dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

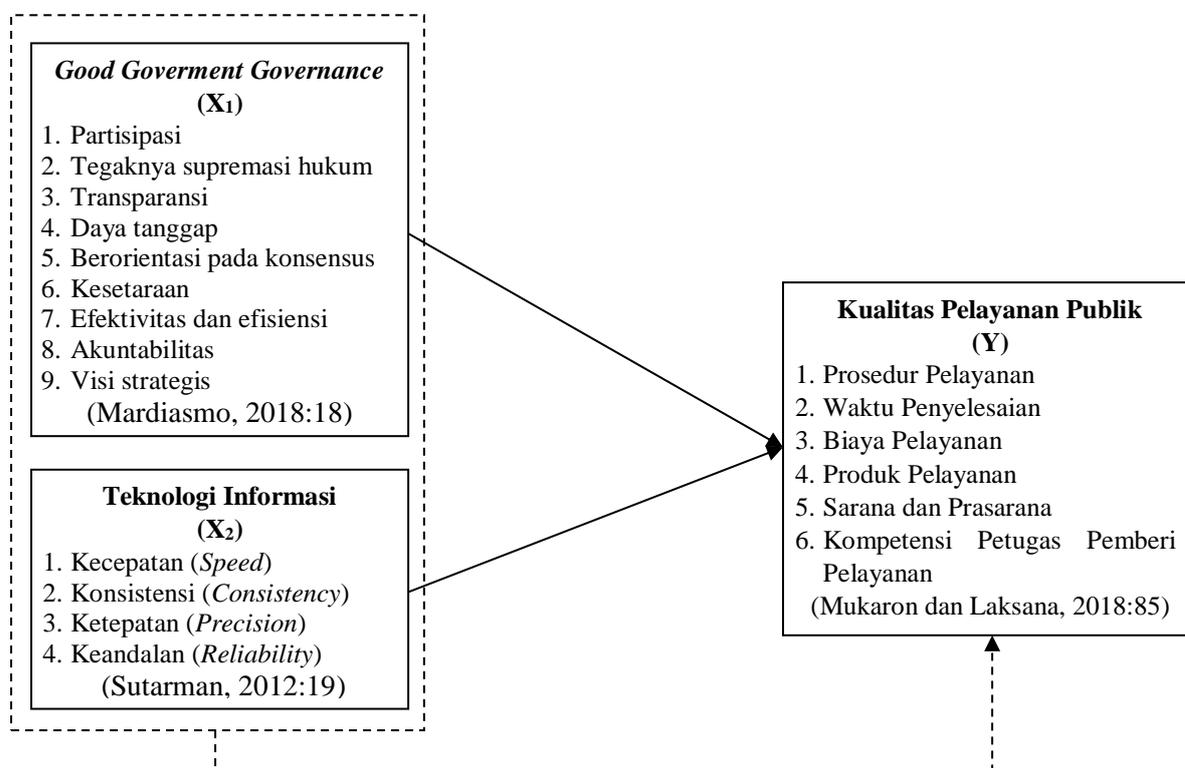
Peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Prasyarat penting menuju sukses dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang semakin baik diantaranya perubahan pola pikir (*mindset*) terhadap fungsi pelayanan, partisipasi masyarakat pengguna pelayanan, kepercayaan, kesadaran penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik, keterbukaan, kejujuran, serta realistis dan cepat (KPK, 2016:30).

Penerapan *good goverment governance* dan pemanfaatan teknologi saling berkaitan dalam meningkatkan pelayanan publik. Teknologi informasi memungkinkan keterbukaan dan transparansi informasi sehingga mendukung pelayanan publik pemerintahan. Oleh karena itu, untuk mendukung pelayanan publik diantaranya diperlukan penerapan *good goverment governance* dan pemanfaatan teknologi informasi yang baik (KPK, 2016:22). Peranan teknologi

informasi sangat diperlukan guna mempercepat proses pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi harus digunakan secara bijak sehingga apa yang menjadi tujuan dari organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien, sehingga tidak akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan apabila penggunaannya sesuai dengan prosedur yang ada. Semakin tinggi pemanfaatan teknologi informasi yang dimiliki, maka kualitas pelayanan publik juga akan semakin meningkat. Begitupun sebaliknya, apabila pemanfaatan teknologi informasi yang dimiliki rendah, maka kualitas pelayanan publik akan semakin menurun (Ruffiah dan Muhsin, 2018).

Good government governance merupakan salah satu upaya pemerintah memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik dalam rangka modernisasi dan reformasi birokrasi yaitu perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. *Good government governance* merupakan suatu terminologi yang diharapkan dapat mengatasi kompleksitas persoalan pelayanan, mengingat semakin besarnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas. Nilai-nilai atau prinsip *good government governance* dijadikan sebagai aturan sehingga membuat kinerja pegawai menjadi lebih baik khususnya dalam melayani masyarakat. Semakin tinggi penerapan *good government governance* maka semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang diberikan. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah penerapan *good government governance*, maka akan semakin rendah kualitas pelayanan publik (Palangda dan Dame, 2020).

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti bermaksud meng gambarkannya dalam sebuah bagan kerangka pemikiran sebagai bentuk alur pemikiran peneliti yaitu sebagai berikut :



Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2017). Berdasarkan uraian pada kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis yang terbentuk adalah sebagai berikut:

H₁ : Penerapan *good goverment governance* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

H₂ : Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

H₃ : *Good goverment governance* dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Subjek Penelitian

Menurut Nuryaman dan Christina (2015:5) menyebutkan bahwa objek penelitian adalah sebagai berikut :

"Objek penelitian adalah karakteristik yang melekat pada subjek penelitian. Karakteristik ini jika diberikan nilai maka nilainya akan bervariasi (berbeda) antar individu satu dengan lainnya. Dalam suatu penelitian objek penelitian dinamakan variabel penelitian."

Menurut Nuryaman dan Christina (2015:5) menyebutkan bahwa subjek penelitian adalah sebagai berikut :

"Subjek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan."

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah penerapan *good goverment governance* (X_1), pemanfaatan teknologi informasi (X_2), dan kualitas pelayanan publik (Y). Subjek dalam penelitian ini adalah Satuan Kinerja Perangkat Daerah (SKPD) di Pemerintah Kabupaten Subang.

3.1.1 Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan

(Sugiyono, 2017:13). Menurut Sugiyono (2017:2) menyebutkan bahwa metode penelitian adalah sebagai berikut:

"Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu."

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Nazir (2017:54) menyebutkan bahwa metode deskriptif adalah sebagai berikut:

"Metode deskriptif adalah untuk studi menentukan fakta dengan inpretasi yang tepat dimana didalamnya termasuk studi untuk melukiskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena kelompok dan individu serta studi untuk menentukan frekuensi terjadinya suatu keadaan untuk meminimalisasikan bias dan memaksimalkan reabilitas. Metode deskripsi ini digunakan untuk menjawab permasalahan mengenai seluruh variabel penelitian secara independen."

Menurut Nazir (2017:91) menyebutkan bahwa metode verifikatif adalah sebagai berikut :

"Metode verifikatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kausalitas antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis melalui suatu perhitungan statistik sehingga dapat dihasilkan pembuktian yang menunjukkan hipotesis ditolak atau diterima."

3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2017:38).

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Nuryaman dan Christina (2015:42) menyebutkan bahwa variabel bebas adalah sebagai berikut :

"Variabel bebas adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel dependen. Dengan kata lain, perubahan nilai (*variance*) pada variabel independen dapat menyebabkan perubahan nilai variabel dependen."

Menurut Sugiyono (2017:39) menyebutkan bahwa variabel bebas adalah

sebagai berikut :

"Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)."

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah penerapan *good goverment governance* (X_1) dan pemanfaatan teknologi informasi (X_2).

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Nuryaman dan Christina (2015:43) menyebutkan bahwa variabel

terikat adalah sebagai berikut :

"Variabel dependen merupakan variabel yang menjadi perhatian peneliti, karena variabel ini yang sering dianggap sebagai masalah penelitian."

Menurut Sugiyono (2017:39) menyebutkan bahwa variabel terikat adalah

sebagai berikut :

"Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas."

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik (Y). Di bawah ini akan disajikan tabel operasionalisasi variabel yaitu sebagai berikut :

Tabel 3. 1
Tabel Operasionalisasi

Variabel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala
Penerapan Good Government Governance (X_1)	<i>Good governance</i> sering diartikan pemerintahan yang baik. <i>Good governance</i> sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan	1. Partisipasi	<ul style="list-style-type: none"> Keterlibatan masyarakat dalam perumusan kebijakan. Keterlibatan masyarakat dalam memonitor penyelenggaraan pemerintahan daerah. 	Ordinal

	<p>yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan <i>political framework</i> bagi tumbuhnya aktivitas usaha.</p> <p>(Mardiasmo, 2018:101)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Tegaknya supremasi hukum 3. Transparansi 4. Daya Tanggap 5. Berorientasi pada konsensus 6. Kesetaraan 7. Efektivitas dan Efisiensi 8. Akuntabilitas 9. Visi Strategis <p>(Mardiasmo, 2018:108)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelaksanaan penegakan hukum • Ketersediaan dasar hukum • Ketersediaan mekanisme bagi publik untuk mengakses informasi publik. • Kecepatan dan kemudahan mendapatkan informasi • Ketersediaan dan kejelasan mekanisme dan prosedur pengaduan • Kecepatan dan ketepatan dalam menggapai pengaduan • Berkembangnya ekonomi masyarakat • Terjaminnya iklim kompetisi yang sehat • Ketersediaan jaminan semua orang untuk mendapatkan pelayanan, perlindungan, dan pemberdayaan • Kualitas pelayanan, perlindungan dan pemberdayaan yang tidak diskriminatif • Tingkat ketepatan pemberian pelayanan, perlindungan dan pemberdayaan masyarakat • Tingkat efisiensi jalannya pemerintahan • Akuntabel pengelolaan anggaran yang dikeluarkan • Pertanggungjawaban kinerja • Kejelasan arah pembangunan daerah yang direncanakan • Konsistensi kebijakan untuk mewujudkan visi dan misi 	
<p>Pemanfaatan Teknologi Informasi (X₂)</p>	<p>Teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan 2. Konsistensi 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan dapat dilakukan dengan mudah secara online • Pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat • Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan 	<p>Ordinal</p>

	<p>dan perangkat keras komputer.</p> <p>(Sutarman, 2012:13)</p>	<p>3. Ketepatan</p> <p>4. Keandalan</p> <p>(Sutarman, 2012:19)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Konsistensi pemerintah daerah dalam pemberian layanan • Pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat • Pelayanan yang diberikan sangat akurat dan tepat • Pelayanan yang diberikan sangat andal • Pelayanan yang diberikan memiliki tingkat kesalahan yang rendah 	
<p>Kualitas Pelayanan Publik (Y)</p>	<p>Kualitas pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.</p> <p>(Mukarom dan Laksana, 2018:41)</p>	<p>1. Prosedur Pelayanan</p> <p>2. Waktu Penyelesaian</p> <p>3. Biaya Pelayanan</p> <p>4. Produk Pelayanan</p> <p>5. Sarana dan Prasarana</p> <p>6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan</p> <p>(Mukaron dan Laksana, 2018:85)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur pelayanan yang ditetapkan sangat jelas dan tidak berbelit-belit • Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan • Waktu pemberian layanan selalu tepat waktu • Waktu pelayanan yang diberikan sangat cepat • Biaya pelayanan yang rendah • Masyarakat yang tidak mampu dapat mengakses dengan gratis • Pelayanan yang diberikan mencakup semua aspek kehidupan masyarakat • Produk pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat • Saranan dan prasarana pelayanan yang disediakan sangat memadai baik secara online atau offline • Adanya sarana pengaduan yang disediakan pemberi layanan • Sikap yang ditunjukkan pegawai pemberi layanan sangat ramah • Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai pemberi layanan sangat memadai 	Ordinal

3.1.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.1.2.1 Populasi Penelitian

Menurut Nuryaman dan Christina (2015:101) menyebutkan bahwa pengertian populasi adalah sebagai berikut :

"Populasi adalah menunjukkan seluruh kelompok orang, kejadian atau suatu yang menjadi ketertarikan peneliti untuk diinvestigasi."

Menurut Sugiyono (2017:80) menyebutkan bahwa pengertian populasi adalah sebagai berikut :

"Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya."

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai bagian pelayanan di 24 SKPD

yang termasuk ke dalam Dinas dan Badan di Pemerintah Kabupaten Subang.

Tabel 3. 2
Populasi Penelitian

No.	SKPD Kabupaten Subang	Jumlah Pegawai
1	Dinas Pertanian	13 Orang
2	Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga	3 Orang
3	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	4 Orang
4	Dinas Perikanan	4 Orang
5	Dinas Ketahanan Pangan	2 Orang
6	Dinas Pertenakan dan Kesehatan Hewan	4 Orang
7	Dinas Komunikasi dan Informatika	1 Orang
8	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	9 Orang
9	Dinas Perhubungan	8 Orang
10	Dinas Sosial	6 Orang
11	Dinas Koperasi, UMKM Perdagangan dan Perindustrian	7 Orang
12	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	6 Orang
13	Dinas Lingkungan Hidup	5 Orang
14	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	4 Orang
15	Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	2 Orang
16	Dinas Kesehatan	11 Orang
17	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	12 Orang
18	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	12 Orang
19	<u>Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman</u>	3 Orang
20	<u>Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran</u>	4 Orang
21	<u>Badan Penanggulangan Bencana Daerah</u>	5 Orang
22	<u>Badan Pendapatan Daerah</u>	16 Orang
23	<u>Badan Kesatuan Bangsa dan Politik</u>	3 Orang

No.	SKPD Kabupaten Subang	Jumlah Pegawai
24	Rumah Sakit Umum Daerah Subang	12 Orang
	Jumlah	154 Orang

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel 3.2 di atas menunjukkan bahwa populasi dalam penelitian ini yaitu pegawai bagian pelayanan di SKPD Pemerintah Kabupaten Subang yang berjumlah 154 orang.

3.1.2.2 Sampel Penelitian

Menurut Nuryaman dan Christina (2015:101) menyebutkan bahwa sampel adalah sebagai berikut:

"Sampel adalah bagian dari populasi, sampel berisi beberapa anggota yang dipilih dari populasi. Dengan kata lain, yang membentuk sampel hanyalah beberapa elemen populasi saja, bukan seluruh elemen."

Menurut Sugiyono (2017:81) menyebutkan bahwa sampel adalah sebagai berikut:

"Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut."

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2017:82) menyebutkan bahwa *probability sampling* adalah sebagai berikut:

"*Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel."

Menurut Sugiyono (2017:82) menyebutkan bahwa *probability sampling* adalah sebagai berikut:

"*Simple random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam

populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen."

Menurut Umar (2015:146) untuk menghitung jumlah sampel dapat digunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : Standar error

$$n = \frac{152}{152 (0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{152}{1,38}$$

n = 110,14 = 110 responden (Dibulatkan)

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 110 responden yang merupakan pegawai bagian pelayanan di SKPD Pemerintah Kabupaten Subang.

3.1.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang ditempuh dan alat-alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan datanya. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan

ketiganya (Sugiyono, 2017:137). Teknik pengumpulan data dan informasi yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh landasan teoritis yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Penelitian ini dilakukan dengan membaca, menelaah dan meneliti jurnal-jurnal, artikel, buku dan literatur lainnya yang berhubungan erat dengan topik pengungkapan wajib laporan tahunan sehingga diperoleh informasi sebagai dasar teori dan acuan untuk mengolah data yang diperoleh.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian ini dilakukan secara langsung ke perusahaan untuk memperoleh data primer. Data tersebut diperoleh dengan cara sebagai berikut :

- a. Kuesioner (angket) merupakan suatu daftar pertanyaan yang diajukan kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan objek yang diteliti.
- b. Observasi (pengamatan) merupakan suatu cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian.
- c. *Interview* (wawancara) merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan langsung melalui tanya jawab langsung secara lisan dengan pihak yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui angket (kuesioner) yang disebarakan secara langsung kepada responden penelitian.

3.1.3.1 Sumber Data

Menurut Nuryaman dan Christina (2015:79) menyebutkan bahwa jenis data penelitian dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data, yaitu subjek atau benda.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tersedia dan dibuat oleh pihak tertentu dalam bentuk dokumen.

Menurut Sugiyono (2017:137) menyebutkan bahwa sumber data penelitian terbagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut :

1. Sumber Primer

Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

2. Sumber Sekunder

Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden penelitian dalam hal ini pegawai di SKPD di Kabupaten Subang.

3.2 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat

kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017:13). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *mutlivariat*. Analisis multivariat adalah analisis beberapa variabel dalam satu hubungan atau himpunan hubungan (Hair *et al*, 2012:2). Analisis mutlivariat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda dengan menggunakan *Software SPSS Vers.25*.

3.2.1 Analisisi Deskriptif

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017:147). Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi penerapan *good government governance*, pemanfaatan teknologi informasi, dan kualitas pelayanan publik pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Subang dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada responden penelitian.

Variabel dalam penelitian ini diukur dengan instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert. Menurut Sugiyono (2017:93) menyebutkan bahwa pengertian skala likert adalah sebagai berikut :

"Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial."

Skala likert sering disebut sebagai skala ordinal yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban. Skala ordinal adalah skala pengukuran yang

memberikan informasi tentang jumlah relatif karakteristik yang berbeda yang dimiliki oleh objek atau individu tertentu (Ghozali, 2016:47).

Di bawah ini akan disajikan skoring jawaban skala liekrt yaitu sebagai berikut :

Tabel 3. 3
Skoring Skala Likert

Jawaban Responden	Jawaban Responden Positif	Jawaban Responden Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Cukup Setuju (CS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Menurut Sudjana (2009:47) untuk menentukan panjang kelas interval

digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Skor minimum} = 1$$

$$= 1/5 \times 100\% = 20\%$$

$$\text{Skor maksimum} = 5$$

$$= 5/5 \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Interval / Rentang} = \text{Skor maksimum} - \text{skor minimum}$$

$$= 100\% - 20\% = 80\%$$

$$\text{Banyak kelas / jenjang} = 5$$

$$\text{Jarak interval} = \text{Interval} : \text{Jenjang (5)}$$

$$= 80\% : 5 = 16\%$$

Di bawah ini akan disajikan intrval skor untuk setiap vairbael yaitu sebagai berikut :

Tabel 3. 4
Interval Skor Responden

No	Interval	Penerapan GGG	Pemnafaatan TI	Kualitas Pelayanan Publik
1.	20% - 35,9%	Sangat Rendah	Sangat Rendah	Sangat Rendah
2.	36% - 51,9%	Rendah	Rendah	Rendah

3.	52% - 67,9%	Cukup Tinggi	Cukup Tinggi	Cukup Tinggi
4.	68% - 83,9%	Tinggi	Tinggi	Tinggi
5.	84% - 100%	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi

Di bawah ini akan disajikan nilai mean skor jawaban responden dengan rumus sebagai berikut :

$$Me = \frac{\sum xi}{n} \times 100\% \qquad Me = \frac{\sum yi}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

Me : Rata- rata

$\sum xi$: Jumlah nilai X ke-i sampai dengan ke n

$\sum yi$: Jumlah nilai Y ke-i sampai dengan ke n

n : Jumlah responden

Setelah penulis mendapatkan rata- rata dari masing- masing variabel selanjutnya akan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditentukan oleh penulis berdasarkan nilai terendah dan nilai tertinggi dari hasil kuesioner.

3.2.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data, hasil penelitian dikatakan valid bila terdapat kesamaan antar data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2017:348). Validitas dapat diukur dengan menggunakan koefisien korelasi *product moments pearson*. Menurut Sugiyono (2017:348) rumus koefisien korelasi *product moments pearson* adalah sebagai berikut :

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

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi
n = Jumlah responden
Y = Jumlah skor total seluruh item Y_i
X = Jumlah skor tiap item X_i

Pada penelitian ini validitas item diukur dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel, yaitu r hitung didapat dari hasil pada kolom *corelated item-total correlation*. Apabila nilai r hitung > r tabel, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2016:53).

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan test-retest (*stability*), *equivalent* dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Pengujian reliabilitas dengan teknik *alfa cronbach* dilakukan untuk jenis data interval/essay (Sugiyono 2017:356). Menurut Sugiyono (2017:356) rumus untuk menghitung *alfa cronbach* adalah sebagai berikut :

$$\text{Alpha } (\alpha) = \frac{k \cdot \bar{r}}{1 + (k - 1) \cdot \bar{r}}$$

(Sugiyono, 2017:356)

Keterangan:

- k = Jumlah variabel manifes yang membentuk variabel laten
 \bar{r} = Rata-rata korelasi antar variabel manifes

Butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika *cronbach's alpha based on standardized item* > 0,70 (Ghozali, 2016:53).

3.2.3 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel penerapan *good government governance* dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Subang.

3.2.3.1 Methode of Successive Interval

Analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Namun karena analisis regresi mengharuskan data memiliki skala pengukuran minimal interval, maka data ordinal hasil skoring jawaban responden dikonversi menjadi data interval melalui *method of successive interval*. Data ordinal yang diperoleh dari kuesioner terlebih dahulu di konversi menjadi data interval menggunakan *methode of successive interval*. Menurut Kuncoro dan Riduwan (2017:30) langkah-langkah menggunakan *methode of successive interval* secara manual yaitu sebagai berikut :

1. Perhatikan setiap item pertanyaan.
2. Untuk setiap item, hitung frekuensi jawaban (f), berapa responden yang mendapat skor 1,2,3,4, atau 5.
3. Tentukan proporsi (p) dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
4. Hitung proporsi kumulatif (PK).
5. Cari nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh dengan menggunakan tabel normal.
6. Tentukan Nilai Skala (NS) untuk setiap nilai Z dengan rumus :

$$\text{Nilai Skala} = \frac{(\text{Dentitas Kelas Sebelumnya}) - (\text{Dentitas Kelas})}{(\text{Peluang Kumulatif Kelas}) - (\text{Peluang Kumulatif Kelas Sebelumnya})}$$

7. Kemudian mengubah Nilai Skala terkecil menjadi sama dengan satu dan mentransformasikan masing-masing skala menurut perubahan skala terkecil sehingga diperoleh *Transformed Scale Value* (TSV). Adapun secara umum rumus TSV adalah sebagai berikut:

$$\text{TSV} = \text{NS} + [1 + |\text{NS}_{\min}|]$$

Keterangan:

TSV = *Transformed Scale Value*

NS = Nilai Skala

Adapun dalam penelitian ini, proses pengolahan data *methode of successive interval* menggunakan bantuan software *additional instrument (add-ins)* yaitu Stat 97 pada *Microsoft Excel*.

3.2.3.2 Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian regresi linear dapat dilakukan setelah model dari penelitian ini memenuhi syarat-syarat yaitu lolos dari asumsi klasik. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini digunakan untuk untuk menguji kesalahan model regresi yang digunakan dalam penelitian. Hal ini senada dengan pendapat Santoso (2015:342) tentang uji asumsi klasik sebagai berikut :

"Sebuah model regresi akan digunakan untuk melakukan peramalan, sebuah model yang baik adalah model dengan kesalahan peramalan yang seminimal mungkin. Karena itu, sebuah model sebelum digunakan seharusnya memenuhi beberapa asumsi, yang biasa disebut asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik ini dilakukan terlebih dahulu sebelum pembentukan model regresi, supaya model regresi yang terbentuk akan menghasilkan estimasi yang BLUE (*best linier unbiased estimator*)."

Pengujian asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016:160). Dengan kata lain, uji normalitas dilakukan untuk mengetahui sifat distribusi data penelitian yang berfungsi untuk mengetahui apakah sampel yang diambil normal atau tidak dengan menguji sebaran data yang dianalisis. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk melihat normalitas data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan uji *kolmogrov smirnov* dengan pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan yaitu:

- Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka distribusi data tidak normal
- Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka distribusi data normal

Hipotesis yang digunakan :

Ho : data residual berdistribusi normal

Ha : data residual tidak berdistribusi normal

2. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah di dalam model analisis regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2016:160). Multikolinieritas dapat diketahui dengan cara menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen, dapat dilihat dari :

- a. *Tolerance value*
- b. Nilai *variance inflation factor* (VIF)

Apabila nilai *tolerance* lebih dari 0,10 atau nilai VIF kurang dari 10 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel dalam model regresi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2016:139). Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas, dalam penelitian ini digunakan grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).

- Jika titik-titik terikat menyebar secara acak membentuk pola tertentu yang beraturan (bergelombang), melebar kemudian menyempit maka terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar baik dibawah atau diatas 0 ada sumbu Y maka hal ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.2.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi pada dasarnya untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, selain itu juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali, 2016:96). Menurut Sarwono (2013:80) menyebutkan bahwa analisis regresi linear berganda yaitu sebagai berikut :

"Regresi linear berganda merupakan perluasan dari regresi linear sederhana dengan dua variabel bebas atau lebih yang digunakan sebagai prediktor dan satu variabel tergantung yang diprediksi."

Menurut Sugiyono (2017) menyebutkan bahwa analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

"Analisis regresi linear berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2."

Persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Sumber : Sugiyono (2017:275)

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan Publik

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X₁ = Penerapan *Good Government Governance*

X₂ = Pemanfaatan Teknologi Informasi

e = *error term*

3.2.3.4 Pengujian Hipotesis

1. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Uji t adalah pengujian koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen

terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016:98). Langkah-langkah pengujian dengan menggunakan Uji t adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan taraf nyata signifikan penelitian sebesar $\alpha = 5\%$

Taraf nyata signifikan penelitian 0,05 (5%) artinya kemungkinan besar hasil penarikan kesimpulan memiliki profitabilitas 95% atau toleransi kesalahan 5% dengan derajat kebebasan ($df=n-k-1$).

- b. Menghitung Uji t yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

r : Koefisien kolerasi

n : Jumlah sampel

Perumusan hipotesis uji t yaitu sebagai berikut :

$H_{01}:\beta_1=0$, artinya tidak ada pengaruh penerapan *good goverment governance* terhadap kualitas pelayanan publik.

$H_{a1}:\beta_1\neq 0$, artinya terdapat pengaruh penerapan *good goverment governance* terhadap kualitas pelayanan publik.

$H_{02}:\beta_2=0$, artinya tidak ada pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik.

$H_{a2}:\beta_2\neq 0$, artinya terdapat pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik.

- c. Kriteria Pengambilan Keputusan :

H_0 ditolak jika probabilitas value $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$

H_0 diterima jika probabilitas value $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$

Nilai t_{tabel} didapat dari : $df = n-k-1$

Keterangan :

n : jumlah observasi

k : variabel independen



Gambar 3. 1
Daerah Hipotesis Penolakan dan Penerimaan H_0

2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F merupakan pengujian hubungan regresi secara simultan yang bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016:98). Langkah-langkah pengujian dengan menggunakan Uji F adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan taraf nyata signifikan penelitian sebesar $\alpha = 5\%$

Taraf nyata signifikan penelitian $0,05$ (5%) artinya kemungkinan besar hasil penarikan kesimpulan memiliki profitabilitas 95% atau toleransi kesalahan 5%

- b. Menghitung Uji F yaitu sebagai berikut :

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

R^2 : Koefisien determinasi gabungan

k : Jumlah variabel independen

n : Jumlah sampel

$H_{03}:\beta_3=0$, artinya tidak ada pengaruh penerapan *good goverment governance* dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik.

$H_{a3}:\beta_3\neq 0$, artinya terdapat pengaruh penerapan *good goverment governance* dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik.

c. Kriteria Pengambilan Keputusan

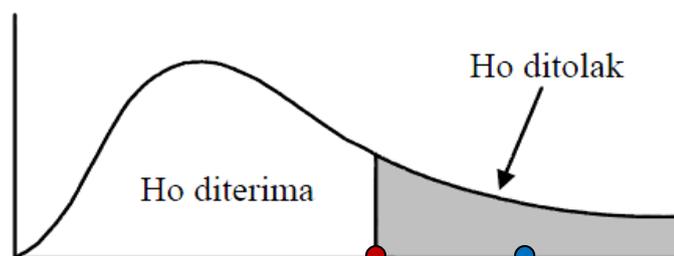
H_0 ditolak jika probabilitas value $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_0 tidak berhasil ditolak jika probabilitas value $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$

Nilai F_{tabel} didapat dari :

df_1 (pembilang) : jumlah variabel independe

df_2 (penyebut) : $n-k-1$



Gambar 3. 2
Daerah Hipotesis Penolakan dan Penerimaan H_0

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:97). Menurut Sugiyono (2017:257) rumus untuk menghitung koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{KD = r^2 \times 100\%}$$

Keterangan :

Kd : koefisien determinasi

r^2 : koefisien korelasi yang dikuadratkan