

## PENGARUH PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN PANDEGLANG

Seftia Ira Anggraeni, Ronni Juwandi, & Qotrun Nida

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email: [seftiiraa@gmail.com](mailto:seftiiraa@gmail.com), [ron\\_roju@untirta.ac.id](mailto:ron_roju@untirta.ac.id), & [gotrunnida@untirta.ac.id](mailto:gotrunnida@untirta.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip *good governance* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Pandeglang. Penelitian ini merupakan penelitian korelasi dengan pendekatan kuantitatif, dimana variabel independen adalah penerapan prinsip *good governance* dan variabel dependen adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima pelayanan di BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Pandeglang yang diambil 100 orang untuk dijadikan sampel penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket tertutup. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah teknik analisis *korelasi product moment* dan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip *good governance* (X) sebagai variabel bebas terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Y) sebagai variabel terikat. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan prinsip *good governance* (X) terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Y) di BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Pandeglang. Hal tersebut berdasarkan pengujian analisis *korelasi pearson product moment*, nilai *pearson correlation* sebesar 1,000 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000. Dimana, apabila nilai *korelasi product moment* yakni  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  atau taraf signifikansi kurang dari 0,05 dan koefisien determinasi bernilai menandakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan uji t pada Analisis Linier Regresi Sederhana yang menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  yaitu 4,910 lebih besar >  $t_{tabel}$  yaitu 1,984.

**Kata Kunci :** *Good Governance, Kualitas Pelayanan Publik*

### Abstract

*This research is a correlation research with a quantitative approach, where the independent variable is the application of the principles of good governance and the dependent variable is the improvement of the quality of public services. The population in this study was the service recipient community at the BPN (National Land Agency) Pandeglang Regency, which were taken 100 people to be used as research samples. The data collection technique in this study used a closed questionnaire. The data analysis technique used to test the hypothesis is a product moment correlation analysis technique and simple linear regression analysis to determine the effect of applying the principles of good governance (X) as an independent variable to improving the quality of public services (Y) as the dependent variable. The results of this study indicate that there is a significant effect between the application of the principles of good governance (X) on improving the quality of public services (Y) at the BPN (National Land Agency) Pandeglang Regency. This is based on the Pearson product moment correlation analysis test, the Pearson correlation value is 1,000 with a significance level of 0.000. Where, if the product moment correlation value is  $t_{count}$  greater than  $t_{table}$  or the significance level is less than 0.05 and the coefficient of determination is worth indicating that there is a significant influence between the application of the principles of good governance on improving the quality of public services. The results of this study are also strengthened by the t-test on Simple Linear Regression Analysis which shows that  $t_{count}$  is 4.910 greater than  $t_{table}$  is 1.984.*

**Keywords :** *Good Governance, Public Service Quality*

## PENDAHULUAN

Di era reformasi sekarang ini untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang baik merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari lagi keberadaannya dan mutlak harus terpenuhi. Masyarakat Indonesia sangat berharap pada kinerja pemerintah yang baik dan dapat dipercaya sebagai penyelenggara urusan pemerintahan. Suatu pemerintah yang baik (*good government*) ialah pemerintahan yang melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kecendrungan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah di Indonesia, terjadi hampir di semua pemerintahan baik ditingkat pusat maupun daerah, pemerintah kota maupun kabupaten, kecamatan dan kelurahan/desa.

Buruknya suatu pelayanan tentu dapat dirasakan langsung oleh masyarakat sehingga dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, yang pada akhirnya menimbulkan rasa ketidakpedulian masyarakat terhadap pemerintah. Terciptanya suatu kualitas pelayanan publik yang baik sangat dipengaruhi oleh kinerja dari aparat penyelenggara pelayanan publik sebagai pemberi pelayanan sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan. Terselenggaranya pelayanan publik yang baik akan memberikan indikasi mengenai baiknya kinerja penyelenggaraan pelayanan publik serta dapat berpengaruh untuk menurunkan dan mempersempit terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) serta menghilangkan diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dan sebagai salah satu wujud

dari pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance*.

Fenomena pelayanan publik pada penyelenggaraan pelayanan tidak jauh kaitannya pada permasalahan dari pelayanan yang kurang ramah, kaku, tidak tepat waktu, tidak transparan, biaya yang relatif mahal, diskriminatif, prosedur pelayanan publik yang lama dan berbelit-belit serta tidak adanya kepastian jangka waktu dan harga sehingga menyebabkan pemberian pelayanan publik menjadi terhambat dan sulit dijangkau dengan wajar oleh masyarakat. Hal ini mengakibatkan masyarakat merasa tidak puas akan pelayanan yang diterima dan masyarakat menjadi tidak percaya kepada penyelenggara pelayanan publik, sehingga masyarakat cenderung memilih jalan pintas yang menjurus ke arah negatif untuk mendapatkan pelayanan melalui berbagai tindakan tertentu. Pada pelaksanaan pemberian pelayanan publik untuk menghasilkan pemerintahan yang baik (*good government*) harus pula diiringi dengan penerapan prinsip *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik).

*Good governance* merupakan suatu proses penyelenggaraan pemerintahan dalam menyediakan barang, jasa dan publik. *Good governance* dapat tercapai apabila pemerintah mampu bersikap terbuka dan adil terhadap kepentingan warga masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Sementara itu, menurut Kumorotomo dalam Juwanndi (2016:154) (Nurgiansah, 2021) menyatakan bahwa kelambanan pelayanan tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan di tingkat bawah tetapi masih banyaknya faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja pelayanan dalam birokrasi. Oleh karena itu, *good governance* sangat penting untuk diterapkan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

*Good governance* sebagai salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dapat dilakukan dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. *United Nations Development Program* (UNDP), mendefinisikan bahwa : “*Governance is a manifestation of the implementation of citizenship or power in the economic, political and administrative fields to regulate various State affairs at all levels and is an instrument of State policy to encourage the creation of conditions of welfare, integrity and social chiesiveness in society*”. (“Kepemerintahan merupakan suatu perwujudan pelaksanaan kewarganegaraan atau kekuasaan pada bidang ekonomi, politik, dan administrasi untuk mengatur berbagai urusan Negara pada semua tingkatan serta merupakan instrumen kebijakan Negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, dan kohesivitas sosial dalam masyarakat”) Sedarmayanti, (2012:3). Sementara Bank Dunia mendefinisikan *good governance* sebagai: “*The exercise of political powers to regulate the affairs of a State*” (pelaksanaan kekuasaan politik untuk mengatur urusan suatu Negara) Sedarmayanti, (2012:37) (Nurgiansah, 2020).

Terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik pada dasarnya merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan cita-cita setiap Negara, terutama bangsa Indonesia. Tujuan utama *good governance* adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang baik serta dapat menjamin kepentingan pelayanan publik yang adil dan merata pada seluruh warga masyarakat. Pelayanan publik merupakan bagian hal yang sangat penting dalam pencapaian tujuan pemerintahan. Pelayanan publik menjadi hal dasar pemerintah dalam menggerakkan sistem pemerintahan yang mengutamakan

kedekatan pemerintah dengan masyarakat. Dalam menerapkan *good governance* di Indonesia melalui penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan yang tepat karena pelayanan publik sebagai penggerak utama dianggap sangat penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*, yaitu pemerintah, masyarakat dan sektor swasta yang sama-sama memiliki kepentingan terhadap kinerja pelayanan publik.

Pada prinsipnya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan implementasi pelayanan yang telah dirancang sebelumnya dan dilaksanakan sesuai dengan prinsip kesederhanaan/kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efektif, efisien, adil dan tepat waktu. Prinsip tersebut sangat perlu diterapkan sehingga sangat diperlukannya jaminan mutu, standar, indikator kinerja dan sistem monitoring serta evaluasi dengan berdasarkan standar dan kebutuhan pelayanan.

Dengan demikian, diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan prinsip *good governance* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Pandeglang. Berdasarkan masalah yang telah di paparkan peneliti pada latar belakang diatas. Maka peneliti merumuskan masalah dalam penerlitaan ini mengenai “Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Governance* (Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik) Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Pandeglang”.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sugiyono (2017: 2). Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat

positivisme, yang digunakan untuk meneiliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan. Sugiyono (2013: 13).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis korelasional, dimana penelitian ini merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua atau beberapa variabel.

### Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan semua wilayah yang memiliki karakteristik dan menempati suatu wilayah tertentu yang ditetapkan menjadi subjek suatu penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari masyarakat Kabupaten Pandeglang. Data yang didapat dari populasi tersebut kemudian diambil untuk dijadikan sampel yang dapat mewakili seluruh populasi. Maka sampel yang diambil harus bersifat *representative*, artinya dapat mewakili populasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka pada penelitian ini populasi yang diambil adalah masyarakat Kabupaten Pandeglang dengan jumlah masyarakat sebanyak 1.211.909 orang yang dijadikan sebagai populasi.

### Sampel

Menurut Sugiyono (2017: 81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan

karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan menurut Sudaryono (2017:167) Sampel merupakan suatu bagian dari populasi. Dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan tingkat atau taraf kesalahan yang dikembangkan dari *Isac* dan *Michael*, untuk tingkat kesalahan 1%, 5%, dan 10% (Sugiyono, 2017:86). Dikarenakan jumlah populasi pada penelitian ini cukup banyak yaitu sebanyak 1.211.909 masyarakat, sehingga peneliti menggunakan taraf kesalahan 10% untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian. Maka peneliti menggunakan rumus Slovin dengan perhitungan pengambilan sampel sebagai berikut:

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

Berdasarkan rumus Slovin diatas, dari jumlah populasi masyarakat Kabupaten Pandeglang diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden/masyarakat.

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat, maka dalam pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner/angket. Adapun yang dimaksud kuesioner/angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Teknik kuesioner/angket merupakan pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

### Uji Normalitas

Uji normalitas dilaksanakan untuk mengetahui apakah sebaran data berdistribusi normal atau tidak. Statistik parametrik mensyaratkan bahwa setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal, maka peneliti terlebih dahulu melakukan penghitungan uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov*. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Ghozali dalam Dutaningsih (2012) *Kolmogrov Smirnov* merupakan uji normalitas yang umum digunakan karena dinilai lebih sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi. Uji *Kolmogrov Smirnov* dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05 apabila nilai signifikansi  $\geq 0,05$  diartikan bahwa data dinyatakan berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai signifikansinya  $< 0,05$  maka data dinyatakan berdistribusi tidak normal (Sudarmanto dalam Gunawan, 2016: 93). Penggunaan uji *Kolmogrov Smirnov* dilakukan dengan bantuan menggunakan program SPSS versi 23.

### Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan, untuk penghitungan uji linearitas peneliti menggunakan alat bantu SPSS versi 23, dengan rumus sebagai berikut :

$$F_{reg} = \frac{R^2(N - m - 1)}{m(1 - R^2)}$$

### Uji Hipotesis

Hipotesis dari setiap penelitian perlu diuji. Tujuan dari pengujian tersebut adalah untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Pada penelitian ini uji hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

#### 1. Analisis Korelasi Product Moment

Analisis korelasi product moment digunakan untuk mengukur kuat lemahnya hubungan antara variabel penerapan prinsip *good governance* sebagai variabel independen (X) dengan variabel peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen (Y).

#### 2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana adalah suatu analisis statistik yang menjelaskan akibat atau seberapa besarnya akibat yang ditimbulkan satu atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji regresi dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 23 yang bertujuan untuk mengetahui eratnya hubungan antara variabel penerapan prinsip *good governance* sebagai variabel independen (X) dan variabel peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen (Y).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Teori Penerapan

Penerapan adalah suatu perbuatan, tindakan, aktivitas, kegiatan atau adanya mekanisme atau sistem dalam menerapkan atau mempraktekkan suatu metode, teori dan hal lain dalam mencapai tujuan tertentu yang diinginkan oleh sekelompok atau golongan tertentu atau untuk kepentingan bersama, yang telah di rencanakan dan di susun sebelumnya dengan melaksanakan sesuai unsur-unsur yang ada.

#### Teori Good Governance

Teori ini merupakan hal yang penting dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang baik (*good government*). *Good governance* merupakan kaidah dasar yang menjadi tujuan utama dalam pencapaian penyelenggaraan pemerintahan dan sebagai wujud dari penerimaan akan

pentingnya suatu perangkat peraturan atau tata kelola yang baik untuk mengatur hubungan, fungsi serta kepentingan berbagai pihak dalam urusan bisnis maupun pelayanan publik (Mardiasmo dalam Sunardi dkk (2019: 158). Sedangkan menurut Sedarmayanti dalam Simon (2017: 7) menyatakan bahwa good governance merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan pemerintahan dalam melaksanakan pemberian pelayanan publik goods and service.

Lembaga Administrasi Negara dalam Arly Agung (2017) memberikan pengertian bahwa Good governance adalah penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif antara domain-domain Negara, sektor swasta, dan masyarakat dari segi fungsional, aspek good governance dapat ditinjau dari apakah pemerintah sudah melaksanakan fungsinya secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan, atau justru sebaliknya dimana pemerintah tidak berfungsi secara efektif dan efisien.

Good governance diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dengan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya. Oleh karena itu pada sector publik governance diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik dengan melibatkan pengambil kebijakan, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial, politik dan pemanfaatan beragam sumber daya alam, keuangan dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. World Conference on Governance, UNDP, 1999 dalam Darmenerus (1:2016).

Menurut UNDP (Rosidin dalam Safrijal 2016: 180) mengemukakan bahwa participation, keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara

langsung maupun tidak langsung dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi serta berpartisipasi secara konstruktif antara lain :

1. Partisipasi (Participation) Sebagai pemilik kedaulatan setiap warga Negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara, berpemerintah, serta bermasyarakat.
2. Penegakan Hukum (Rule of law) Good governance dilaksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang adil dan tidak pandang bulu.
3. Transparansi (Transparency) Salah satu karakteristik good governance adalah keterbukaan. Keterbukaan itu mencakup semua aspek yang menyangkut kepentingan publik.
4. Daya Tanggap (Responsiveness) Sebagai konsekuensi logis dari keterbukaan, setiap komponen yang terlibat dalam proses pembangunan good governance harus memiliki daya tanggap terhadap keinginan atau keluhan yang diberikan.
5. Berorientasi Konsensus (Consensus Orientation) Dalam good governance pengambilan keputusan ataupun pemecahan masalah bersama lebih diutamakan berdasarkan konsensus, yang dilanjutkan dengan kesediaan untuk konsisten melaksanakan konsensus yang telah diputuskan bersama.
6. Keadilan (Equity) Melalui good governance setiap warga Negara memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan.
7. Efisiensi dan Efektifitas (Efficiency and Effectiveness) Agar mampu bersaing secara sehat ketiga domain dan governance harus mengutamakan

efektivitas dan efisien dalam setiap kegiatan.

8. Akuntabilitas (Accountability) Setiap aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu dipertanggungjawabkan kepada publik.
9. Visi Strategis (Strategic Vision) Setiap domain dalam good governance harus memiliki visi yang strategis, tanpa visi semacam itu, suatu bangsa dan Negara akan mengalami ketinggalan.

### **Teori Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Goest dan Darviz (dalam Tjiptono, 2004:51) "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Artinya bahwa kualitas selalu berubah sesuai dengan berubahnya pandangan dari kepuasan masyarakat. Kondisi masyarakat yang dinamis menimbulkan akibat pada masyarakat yang cenderung kritis bahkan mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Pendapat ini dikemukakan oleh Edvarson (dalam Tjiptono, 2004:52) yaitu "Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan dimana focus utamanya adalah customer utility". Dengan kata lain, pelayanan ditunjukkan untuk memenuhi harapan/kebutuhan dari penerima layanan.

Adapun definisi pelayanan menurut Winarsih dan Ratmino (dalam Muakrom 2018:105) adalah pelayanan administrasi pemerintahan yang digunakan sebagai konsep pelayanan perizinan dan pelayanan umum. Pelayanan perizinan adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat, dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan, bentuk produk pelayanannya adalah perizinan atau warkat. Adapun pelayanan umum didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang prinsipnya menjadi

tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang dapat berupa jasa dan layanan. Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat secara profesional dan optimal berupa barang, jasa, dan pelayanan administratif. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Hayat, 2017:20).

Kualitas pelayanan publik berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif. Kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan apabila aparat pelayanan mengutamakan kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama dalam pemberian pelayanan. Sehingga keberhasilan dalam kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan yang menjadi tujuan utama aparata pelayanan.

Menurut Fitzsimmons (dalam Mukarom 2018:108) mengemukakan 5 (lima) indikator pelayanan publik, yaitu:

1. Reliability, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar
2. Tangibles, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya
3. Responsiveness, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat

4. Assurance, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan
5. Empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka hipotesis yang peneliti dapat ambil untuk menjawab rumusan masalah adalah sebagai berikut:

Ha : Terdapat Pengaruh yang Signifikan antara Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Pandeglang.

H0 : Tidak Terdapat Pengaruh yang Signifikan antara Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Pandeglang.

### Pembahasan

Dari hasil pengujian uji normalitas dengan menggunakan teknik *kolmogorov smirnov* diperoleh nilai taraf signifikan 0,200 yang mana  $0,200 > 0,05$ . Dengan demikian hal tersebut membuktikan bahwa data penelitian yang berupa kuesioner/angket dari penerpaan prinsip *good governance* (X) dan variabel peningkatan kualitas pelayanan publik (Y) yang telah dilakukan pengujian normalitas dikatakan berdistribusi normal.

Selanjutnya peneliti menggunakan Uji Linearitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel yang diteliti memiliki hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Dalam pengujian uji linieritas yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 23 adalah sebesar 0,000. Nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan itu dapat dinyatakan bahwa kedua variabel yang diteliti yaitu

variabel independen penerapan prinsip *good governnace* (X) dan variabel dependen peningkatan kualitas pelayanan publik (Y) terdapat hubungan yang linier secara signifikan.

Setelah melakukan Uji Normalitas dan Uji Linieritas kemudian peneliti melakukan Pengujian Hipotesis yang dimana terdiri dari dua jenis analisis yaitu Analisis Korelasi *Product Moment* dan Analisis Linier Regresi Sederhana. Pengujian hipotesis yang dilakukan peneliti untuk menguji hipotesis yang diajukan yaitu "Terdapat Pengaruh yang Signifikan antara Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Pandeglang."

Pengujian hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan Analisis Korelasi Pearson *Product Moment* yang telah dilakukan oleh peneliti memperoleh hasil sebesar 1,000 yang mana hal tersebut jika dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% dengan jumlah responden  $N = 100$  yaitu sebesar 0,195. Jadi  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , yakni  $1,000 > 0,195$  maka dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) yaitu "Tidak Terdapat Pengaruh yang Signifikan antara Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Pandeglang" dinyatakan **ditolak** dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yaitu "Terdapat Pengaruh yang Signifikan antara Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Pandeglang" dinyatakan **diterima**.

Pengujian selanjutnya peneliti melakukan Analisis Linier Regresi Sederhana yang bertujuan untuk mencari hubungan linier antara variabel independen yaitu penerapan prinsip *good governance* (X) dan variabel dependen



yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik (Y). pengujian Analisis Linier Regresi Sederhana yang telah dilakukan peneliti dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 23, diketahui bahwa nilai R yang merupakan simbol koefisien dengan nilai korelasi yang diperoleh sebesar 1,000. Nilai R atau Koefisien sebesar  $0,854 > 0,05$  hal tersebut menyatakan bahwa hubungan antara variabel independen yaitu penerapan prinsip *good governance* (X) dan variabel dependen yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik (Y) berada pada kategori sangat kuat.

Pada pengujian Analisis Linier Regresi Sederhana yang telah dilakukan, peneliti menemukan nilai R square atau Koefisien determinan (KD) yang menunjukkan seberapa bagus model regresi atau seberapa besar pengaruh yang dibentuk antara dua variabel yang diambil yaitu variabel independen penerapan prinsip *good governance* sebagai variabel bebas (X) dan variabel dependen yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai variabel terikat (Y). nilai R Square yang diperoleh yaitu 0,730 maka nilai Koefisien Determinan (KD) yang diperoleh adalah sebesar 73% sedangkan 27% merupakan faktor-faktor yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan prinsip *good governance* (X) memiliki pengaruh sebesar 73% terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Y).

Selanjutnya peneliti menggunakan analisis uji t dalam analisis linier regresi sederhana dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 23. Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk mencari seberapa besar pengaruh antara kedua variabel yaitu penerapan prinsip *good governance* (X) dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Y). Dari hasil uji t yang telah dilakukan oleh peneliti diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,910 > 1,984$  dengan menggunakan

taraf signifikansi 5% yang berarti  $H_a$  diterima yaitu "Terdapat Pengaruh yang Signifikan antara Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Pandeglang".

Setelah peneliti memaparkan hasil penelitian terbukti bahwa variabel penerapan prinsip *good governance* (X) dan variabel peningkatan kualitas pelayanan publik (Y) memiliki korelasi atau hubungan yang sangat tinggi yakni 1,000 nilai tersebut  $> 0,195$  dalam taraf signifikansi 5%. Dimana dalam variabel penerapan prinsip *good governance* bahwa penerapan adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme atau sistem. penerapan bukan hanya sebatas aktivitas tetapi suatu kegiatan yang terencana dalam mencapai tujuan dari suatu kegiatan Usman (dalam Munawarah, 2020: 9).

Kemudian *good governance* sebagai suatu tata kelola pemerintahan yang baik bertujuan untuk mencapai tujuan dan cita-cita bangsa bernegara sebagaimana yang dikemukakan oleh Rosidin dalam Safrijal (2016: 182) Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi pemerintah dalam mewujudkan aspirasi masyarakat untuk mencapai tujuan dan cita-cita berbangsa dan bernegara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas, dan legitimate sehingga penyelenggaraan pemerintah dapat berdaya guna, berhasil, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Lebih lanjut hasil penelitian ini mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip yang perlu dianut dan dikembangkan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan yang baik yaitu:

1. Partisipasi : Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun

perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan baik secara langsung, maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

2. Aturan Hukum : kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakan dan dipatuhi secara utuh terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia.
3. Transparansi : Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi.
4. Daya Tanggap : Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan.
5. Berorientasi Konsensus : Pemerintahan yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan diterapkan pemerintah.
6. Berkeadilan : Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
7. Efektivitas dan Efisiensi : Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber-sumber yang tersedia.
8. Akuntabilitas Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban kepada publik, sebagaimana halnya kepada para pemilik.

9. Visi Strategis : Para pemimpin dan masyarakat luas memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

Sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa penerapan prinsip *good governance* dapat dilakukan oleh pemerintah agar terjadi perubahan pada sistem pemerintahan dalam melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik terutama pada penyelenggaraan pelayanan publik. Agar terjadinya perubahan tersebut dalam melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik terutama dalam proses pelayanan publik maka terdapat prinsip-prinsip yang perlu diterapkan atau dilaksanakan, UNDP dalam safrijal (2016: 180) mengungkapkan prinsip yang harus dijadikan acuan dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik 1) Partisipasi (*Participation*), 2) Aturan Hukum (*Rule of Law*), 3) Transparansi (*Transparency*), 4) Daya Tanggap (*Responsiveness*), 5) Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientasi*), 6) Keadilan (*Equity*), 7) Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*), 8) Akuntabilitas (*Accountability*), dan 9) Visi Strategis (*Strategic Vision*).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah peneliti lakukan mengenai Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan prinsip *good governance* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Pandeglang. Hal ini

ditunjukkan dengan nilai Koefisien dengan menggunakan Analisis *Korelasi Pearson Product Moment*, nilai *Pearson Correlation* sebesar 1,000 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000. Dimana, apabila nilai *Korelasi Product Moment* yakni  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  atau taraf signifikansi kurang dari 0,05 dan koefisien determinasi

bernilai menandakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan uji  $t$  pada Analisis Linier Regresi Sederhana yang menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  yaitu 4,910 lebih besar >  $t_{tabel}$  yaitu 1,984.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andreas, Ronny, Frans (2018), Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Surat Keterangan Usaha Di Kantor Kelurahan Manembo-Nembo Tengah Kecamatan Matuari Kota Bitung. Manado: Universitas Sam Ratulangi
- Arikunto, Suharsimi (2016) Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi (2010) Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Arly Agung Pontolowokan (2017), Pengaruh Penerapan Good Governance Terhadap Kualitas pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mapanget kota manado. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Darmanerus, Patar, Welson (2016) Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Dwi Susanto, (2015) Pengaruh Good Governnace Terhadap Kualitas Pemberian Layanan Publik.
- Gunawan, Imam (2016) Pengantar Statistika Inferensial. Jakarta: Rajawali
- Hayat (2017), Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta: Rajawali Pers.
- I Made Artana (2014), Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Di Kabupaten Badung. (Skripsi, Warmadewa, 2014).
- Ismail Nurdin (2019), Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam pelayanan Publik). Surabaya : Media Sahabat Cendekia
- Kompas (2020), Sepanjang 2020, Kementerian ATR/BPN Terima 400 Aduan Masalah Tanah. Diakses pada 14 November 2020, pukul 09.00 WIB, diakses dari [Sepanjang 2020, Kementerian ATR/BPN Terima 400 Aduan Masalah Tanah - Kompas.com \(ampproject.org\)](https://ampproject.org).
- Media Indonesia (2020), Mitigasi Dampak Korona, Kementerian ATR/BPN Berikan Stimulus. Diakses pada Sabtu 18 April 2020, pukul 10:03 WIB, diakses dari <https://mediaindonesia.com/ekonomi/305163/mitigasi-dampak-korona-kementerian-atrbpn-berikan-stimulus>
- Muna Warah (2020), Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya. (Skripsi, Universitas Islam negeri Ar-Rainry Darussalam Banda Aceh, 2020)
- Nurgiansah, T. H. (2020). Filsafat Pendidikan. In Banyumas: CV Pena Persada.
- Nurgiansah, T. H. (2021). Pendidikan Pancasila. In Solok: CV Mitra Cendekia Media.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Good Governance.
- Prasetyo, Jannah (2008) Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

- Riduwan (2004), Pengantar Statistika Sosial. Bandung: Alfabeta
- Ronni Juwandi (2016), Efektivitas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Rangka Reformasi Birokras, Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Safrijal, M. Nasir Basyah, Hasbi Ali (2016), Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selayan, Aceh: Universitas Syiah Kuala.
- Sedarmayanti (2012), Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance. Bandung: CV Mandar Maju.
- Setiawan, Budi (2015), Teknik Praktis Analisis Data Penelitian Sosial dan Bisnis dengan SPSS. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Simon S (2017) Tata Kelola Pendidikan Pada Daerah Otonom Baru. Bandar Lampung: CV Anugrah Utama Jaya.
- Soetari (2014), Kebijakan Publik, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sudaryono (2018), Metodologi Penelitian, Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono (2017), Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV Alfabeta
- Sunardi, Darmayanti, Wendi A (2019) Pengaruh Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Musi Ruwas. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Suyono (2015) Analisis Regresi Untuk Penelitian. Yogyakarta: Deepublish
- Ulfah Rahmah F (2018), Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi, Sukabumi : Universitas Muhammadiyah Sukabumi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5 ayat (1) tentang Ruang Lingkup Pelayanan Publik.
- Vica, Dedi (2020), Efektivitas Penerapan Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tanah Jawa. Sumatera Utara: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara