

BAB III

SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik (studi pada Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman). Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif, analisis regresi, dan pengujian hipotesis. Analisis ini digunakan sesuai dengan perumusan model dan permasalahan yang ada. selain analisis tersebut pada bab ini akan menyajikan karakteristik responden, pengkategorian variabel penelitian, pengujian prasyarat analisis, dan pembahasan.

A. Sajian Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Sampel dalam penelitian adalah *wajib pajak di SAMSAT Sleman* sebanyak 100 orang.

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi product moment, dilakukan pada 50 responden dengan jumlah butir pernyataan sebanyak 12 item pada variabel *good governance* dan 12 item pada kualitas pelayanan publik. Hasil uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini, disajikan sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel *Good Governance*

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
GG_1	31.7600	58.798	.473	.883
GG_2	31.8000	55.959	.619	.875
GG_3	32.4200	53.555	.718	.869
GG_4	32.3200	53.691	.703	.869
GG_5	31.6400	56.684	.671	.872
GG_6	31.9000	57.643	.531	.880
GG_7	32.1600	58.790	.505	.881
GG_8	32.3000	57.765	.611	.876
GG_9	32.3000	58.827	.470	.883
GG_10	32.2800	58.328	.573	.878
GG_11	32.2400	58.880	.630	.875
GG_12	31.6600	59.494	.586	.878

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPP_1	31.3200	64.263	.668	.906
KPP_2	31.1400	64.572	.588	.910
KPP_3	31.4600	63.274	.737	.903
KPP_4	31.3400	65.984	.610	.909
KPP_5	31.2600	62.645	.731	.903
KPP_6	31.2800	62.206	.771	.901
KPP_7	31.3800	64.444	.691	.905
KPP_8	31.5000	66.622	.545	.911
KPP_9	31.5600	63.272	.644	.907
KPP_10	31.0800	63.014	.642	.908
KPP_11	31.3200	64.998	.547	.912
KPP_12	31.3400	62.760	.684	.905

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari 0,3. Artinya, seluruh butir soal permasing-masing variabel diketahui bahwa

seluruh nilai faktor loading > dari 0,5 sehingga seluruh loading faktor tersebut dinyatakan valid.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>Good Governance</i>	0,886	12
Kualitas Pelayanan Publik	0,914	12

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* pada variabel *good governance* sebesar 0,886 dan pada variabel kualitas pelayanan publik sebesar 0,914. Berdasarkan koefisien reliabilitas diketahui bahwa nilai koefisien reliabilitas tersebut lebih besar dari 0,6 maka variabel penelitian memenuhi persyaratan untuk digunakan dalam penelitian.

2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini meliputi: analisis karakteristik responden, analisis statistik deskriptif yang terdiri dari: nilai maksimal, minimal, *mean*, dan standar deviasi, serta kategorisasi jawaban responden. Adapun pembahasan mengenai masing-masing analisis deskriptif disajikan sebagai berikut.

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, usia, masa keanggotaan, dan pendapatan. Deskripsi karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

1) Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	69	69,00
Perempuan	31	31,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data Primer 2017

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak di SAMSAT Sleman yang menjadi responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 69 orang (69,00%).

2) Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
< 20 Tahun	10	10,00
21-23 Tahun	10	10,00
23 - 25 Tahun	19	19,00
25-30 Tahun	24	24,00
> 30 Tahun	37	37,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data Primer 2017

Tabel di atas menunjukkan bahwa wajib pajak di SAMSAT Sleman yang berusia kurang dari 20 tahun yakni sebanyak 10 orang (10,00%), yang berusia 21-23 tahun yakni sebanyak 10 orang (10,00%), yang berusia 23-25 tahun yakni sebanyak 19 orang (19,00%), yang berusia 25-30 tahun yakni sebanyak 24 orang (24,00%), dan yang berusia lebih dari 30 tahun yakni sebanyak 37 orang (37,00%). Dapat disimpulkan bahwa mayoritas wajib pajak di

SAMSAT Sleman yang menjadi responden dalam penelitian ini berusia lebih dari 30 tahun yakni sebanyak 37 orang (37,00%).

b. Deskripsi Kategori Variabel

Deskripsi kategori variabel pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik (studi pada Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman). Deskripsi kategori variabel dalam penelitian ini akan dijabarkan dalam bentuk tabel mencakup nilai maksimal, minimal, mean, dan standar deviasi. Adapun hasil analisis datanya sebagai berikut.

Tabel 9. Hasil Uji Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Good_Governance	100	28.00	43.00	33.5300	3.05325
Kualitas_Pelayanan_Publik	100	23.00	43.00	33.2000	3.37848
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Output Data yang di Olah Tahun 2017

Berdasarkan Tabel 9 diketahui bahwa variabel penerapan prinsip-prinsip *good governance* menunjukkan nilai *mean* sebesar 33,53 dan variabel kualitas pelayanan publik menunjukkan nilai *mean* sebesar 33,2. Pada penelitian ini peneliti hanya mengacu pada satu data saja untuk menggambarkan objek dari data tersebut. Data yang digunakan adalah nilai mean pada kelompok data. Hal ini dapat diartikan bahwa responden penelitian menilai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dapat

menjadi penentu bagi kualitas pelayanan publik Sistem Administrasi Manuggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman.

3. Uji Prasyarat Analisis

Pengujian prasyarat analisis dilakukan sebelum pengujian hipotesis yang meliputi uji normalitas, dan uji linieritas. Uji prasyarat analisis menggunakan SPSS 13.00 *for Windows*. Hasil uji prasyarat analisis disajikan berikut ini.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui data variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas menggunakan teknik analisis *Kolmogorov-Smirnov* dan untuk perhitungannya menggunakan program SPSS 13 *for windows*. Hasil uji normalitas untuk variabel penelitian disajikan berikut ini.

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
<i>Good Governance</i>	0,619	Normal
Kualitas Pelayanan Publik	0,242	Normal

Sumber: Data Primer 2017

Hasil uji normalitas di atas dapat diketahui bahwa semua variabel penelitian mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Tujuan uji linieritas adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat linier atau tidak. Kriteria pengujian linieritas adalah jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka

hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah linier. Hasil rangkuman uji linieritas disajikan berikut ini:

Tabel 11. Hasil Uji Linieritas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> terhadap kualitas pelayanan publik	0,773	Linier

Sumber : Data Primer 2017

Hasil uji linieritas pada tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa variabel penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik dinyatakan linier.

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian bertujuan untuk membuktikan pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik. Analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana. Di bawah ini akan dibahas hasil analisis regresi sederhana yang dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 19.00 for Windows*.

Tabel 12. Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.472	2.158		2.536	.013
	Good_Governance	.812	.059	.812	13.776	.000

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan_Publik

Sumber: Data Primer 2017

Hasil statistik uji t untuk variabel penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 13,776 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,984 atau ($13,776 > 1,984$), dan nilai signifikansi 0,000; dimana signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,812; maka hipotesis yang menyatakan bahwa “ada pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik” dinyatakan **terbukti** pada taraf kepercayaan 95%.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan suatu alat untuk mengukur besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi berkisar antara angka 0 sampai dengan 1, besar koefisien determinasi mendekati angka 1, maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 ^a	.659	.656	4.05257

a. Predictors: (Constant), Good_Governance

Sumber: Data Primer 2017

Hasil uji R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai R^2 sebesar 0,659. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* mampu memberikan kontribusi pada variabel kualitas pelayanan publik sebesar 65,9%. Sedangkan sisanya sebesar 34,1% kualitas pelayanan publik

dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman. Hal ini ditunjukkan dari nilai nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($13,776 > 1,984$), dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,812.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh

pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini.

SAMSAT (Sistem Administasi Manunggal Dibawah Satu Atap) merupakan salah satu lembaga pemerintah yang mengurus segala sesuatu keperluan yang berkaitan dengan surat-surat kendaraan bermotor dan pemakaian jalan raya yang merupakan kerja sama antara Kepolisian, Asuransi Kerugian (AK) Jasa Raharja, dan Pemerintah Kabupaten Sleman. Samsat menjadi pusat pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karena itu penerapan prinsip-prinsip *good governance* menjadi penting dalam menciptakan kualitas pelayanan publik Sistem Administrasi Manuggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman.

Good governance adalah tata pemerintahan yang baik atau menjalankan fungsi pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa (struktur, fungsi, manusia, aturan, dan lain-lain). Mewujudkan konsep *good governance* dapat dilakukan dengan mencapai keadaan yang baik dan sinergi antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat sipil dalam pengelolaan sumber-sumber alam, sosial, lingkungan dan ekonomi. Prasyarat minimal untuk mencapai *good governance* adalah adanya transparansi, akuntabilitas, partisipasi, pemberdayaan hukum, efektifitas dan efisiensi, dan keadilan. Kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah harus transparan, efektif dan efisien, serta mampu menjawab ketentuan dasar keadilan. Sebagai bentuk penyelenggaraan negara yang baik maka harus keterlibatan masyarakat di setiap jenjang proses pengambilan keputusan (Hunja, 2009).