

NASKAH PUBLIKASI

**PENGARUH PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Disusun oleh :
Dedi Haryanto
20130520077



DOSEN PEMBIMBING

Bambang Eka CW
Bambang Eka CW, S.IP., M.Si,

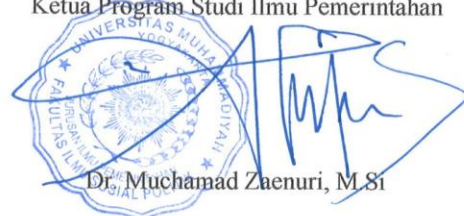
Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Iim Purwaningsi, S.IP., M.Si

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si

PENGARUH PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SAMSAT SLEMAN

Implementation of Good Governance Principles, Quality of Public Service, and SAMSAT Sleman

Dedi Haryanto

Dedi Haryanto, Bambang Eka Cahya Widodo, S.IP., M.Si.
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
E-mail: h.dhedi@yahoo.co.id

Abstract

This study aims to determine the effect of applying the principles of good governance to the quality of public services (study on Manuggal Administration System under One Roof (Samsat) Sleman). This type of research is an *ex post facto* study. The population of research is all taxpayers in SAMSAT Sleman period April 2017. The sampling technique using accidental sampling. Data collection techniques used questionnaires. Data analysis techniques used simple regression and multiple regression analysis. The result of the research shows that there is influence of the application of good governance principles to public service quality of Manuggal Administration System under One Roof (Samsat) Sleman. This is shown from the value of t_{count} is greater than t_{table} value ($13,776 > 1,984$), and significance value less than 0,05 ($0,000 < 0,05$), and regression coefficient has positive value equal to 0,812. Variable application of the principles of good governance able to contribute to public service quality variable of 65.9%. While the rest of 34,1% quality of public service influenced by other factors not examined in this research.

Keywords: Implementation of Good Governance Principles, Quality of Public Service, and SAMSAT Sleman

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik Samsat Sleman). Penelitian ini merupakan penelitian *ex post facto*. Sampel penelitian adalah *wajib pajak SAMSAT Sleman periode April 2017*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penerapan *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik 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. Variabel penerapan prinsip-prinsip *good governance* mampu memberikan kontribusi pada variabel kualitas pelayanan publik sebesar 65,9%.

Kata Kunci: Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance*, Kualitas Pelayanan Publik, dan SAMSAT Sleman

PENDAHULUAN

SAMSAT adalah institusi pemerintah yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yaitu pelayanan secara profesional, cepat, tepat, dan aman. Masyarakat yang dimaksudkan adalah wajib

pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Sleman.

Pengurusan pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor. Sebagai

contoh pengesahan ulang STNK tahunan dan penggantian STNK lima tahunan sangat penting bagi pengendara kendaraan bermotor. Pengesahan STNK berkaitan dengan masa aktif/berlaku atau tidaknya STNK. Jika STNK yang dimiliki sudah habis masa berlakunya maka pengendara kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi. Hal Bila pengendara mengemudikan kendaraan bermotor dengan STNK mati (sudah habis masa berlakunya) maka termasuk pelanggaran dan dapat dikenai sanksi administrative. Oleh karena itu pengurusan pajak kendaraan bermotor perlu dilakukan.

Hasil observasi juga menemukan bahwa banyak permasalahan lain yang di hadapi oleh pihak SAMSAT salah satunya adalah maraknya praktik percaloan. Praktik percaloan yang masih sering ditemui di berbagai birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik tidak terkecuali di SAMSAT Kota Yogyakarta. Sesuai dengan pernyataan Haryono Umar, Ketua KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi) Bidang Pecegahan (m.tempo.co. 2009) yang menemukan bahwa di SAMSAT masih banyak calo yang berkeliaran bahkan, tukang parkir juga dapat menjadi calo. Peneliti melihat masih ditemukan banyak calo yang berkeliaran di sekitar tempat parkir SAMSAT Kota Yogyakarta untuk menawarkan jasanya kepada wajib pajak yang akan mengakses pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Banyaknya calo yang berkeliaran disekitar SAMSAT tentu memprihatinkan dan meresahkan masyarakat. Calo sering memaksa masyarakat yang datang ke SAMSAT untuk menggunakan jasanya. Padahal ini sangat merugikan masyarakat karena bila menggunakan jasa calo masyarakat harus mengeluarkan biaya lebih tinggi. Meskipun begitu, pada kenyataannya masih ada masyarakat yang menggunakan jasa calo di SAMSAT Kota Yogyakarta. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Wibawa (2005: 194) bahwa ada juga masyarakat yang ingin serba cepat dan instan lalu menggunakan jasa calo karena tidak ingin berurusan dengan prosedur yang dianggapnya rumit.

Hasil observasi pada bulan Maret 2017 juga menemukan bahwa kurangnya pengawasan dalam pembayaran pajak sehingga banyak wajib pajak yang menunggak tanpa ada sanksi tegas karena hanya denda di berlakukan saat wajib pajak membayar kembali pajak tersebut. Selain itu, beberapa petugas yang seharusnya *stand by* di loket terlihat keluar masuk ruangan dan membiarkan berkas menumpuk begitu saja tanpa memperhatikan banyaknya wajib pajak yang sudah menunggu panggilan untuk diproses. Kondisi ini jika tidak segera ditangani oleh pihak Samsat Sleman maka dimungkinkan akan mempengaruhi citra pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Good Governance (kepemrintahan yang baik) merupakan *issue* yang paling menarik dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Kondisi kepemerintahan ini merupakan tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik. Hal ini sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, di samping adanya pengaruh globalisasi.

Terciptanya *Good Governance* akan diikuti pula dengan *Clean Government* yaitu pemerintahan yang bersih dan berwibawa, artinya sistem pemerintahan yang mampu melindungi masyarakatnya dengan prinsip penegak hukum yang dipatuhi oleh semua lapisan masyarakat. Dengan kondisi tersebut pada akhirnya akan menjadikan pemerintahan yang kuat (*Strong Governance*) dalam arti semakin kuatnya penyelenggaraan pemerintahan lainnya.

Menurut UNDP (*United Nation Development Program*), terdapat 10 (sepuluh) prinsip dalam pencapaian *good governance*, yaitu: adanya partisipasi (*participation*), penegakan/kerangka hukum (*rule of law*), transparansi (*transparency*), kesetaraan (*equality*), daya tanggap (*responsiveness*), wawasan ke masa depan (*strategic vision*), akuntabilitas (*accountability*), pengawasan publik (*public monitoring*), efisiensi dan efektifitas (*efficiency and effectiveness*), dan profesionalisme (*profesionalism*). Kesepuluh

prinsip tersebut merupakan prinsip yang saling terkait satu sama lain, dan tidak dapat hanya satu prinsip saja dalam pencapaian *good governance*, tetapi juga sangat sulit untuk memenuhi dan menerapkan kesepuluh prinsip tersebut sekaligus. Maka dari itu, perlu dilakukan pemilahan/pemrioritasan dalam penerapan prinsip tersebut demi tercapainya *good governance*.

Penelitian tentang *good governance* dalam penelitian ini didasarkan pada teori Lembaga Administrasi Negara (LAN) (2003:7) terdapat prinsip-prinsip *good governance* meliputi *accountability, transparency, efficiency and effectiveness, responsiveness, and ule of law*. Tuntutan terhadap kinerja aparat pemerintah ini sejalan dengan model administrasi negara baru, yaitu pilihan publik (Freferickson dalam LAN, 2000).

Seiring dengan pelaksanaan *Good Governance*, penyelenggaraan otonomi daerah adalah pemberian kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara profesional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan serta pertimbangan keuangan pusat dan daerah.

Penyelenggaraan otonomi daerah juga dilaksanakan dengan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta

memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Dengan adanya penyerahan kewenangan pemerintah dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah otonomi, memberikan keleluasaan daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat secara luas, utuh, nyata dan bertanggung jawab dalam lingkup Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Penyelenggaraan otonomi daerah adalah mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi sehingga dapat mewujudkan peningkatan, pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal itu ditetapkan seperangkat kebijakan antara lain Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang peningkatan mutu pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat.

Hal ini dilakukan untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat. Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata

pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat. Selain itu kecepatan, ketepatan waktu dan transparansi pelayananpun menjadi indikator pelayanan yang baik.

Pelaksanaan tugas dan fungsi kantor pelayanan publik haruslah mengutamakan pelayanan yang baik, karena Pemerintah Daerah mempunyai kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang dibutuhkan rakyatnya untuk itu dalam rangka merubah *mindset* masyarakat terhadap pemerintah khususnya kantor SAMSAT, maka sangat penting meningkatkan mutu pelayanan. Kelalaian Pemerintah untuk menyediakan pelayanan masyarakat akan menimbulkan keresahan sosial. Prinsip yang harus dipegang penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah mengupayakan masyarakat merasa puas dan nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT.

Peranan SAMSAT sangat penting dalam rangka memberikan pelayanan masyarakat, karena SAMSAT adalah ujung tombak pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang besar menuntut adanya peningkatan kualitas dalam pemberian layanan kepada masyarakat sebagai *customer*.

Dampak ketidakpuasan ini berpengaruh kepada loyalitas masyarakat

pada UPT Samsat khususnya di SAMSAT Sleman, Kebijakan pemerintah mengenai peningkatan pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga mereka merasa puas. Ketika suatu institusi mencari cara untuk meningkatkan pelayanan, mereka biasa memulainya dengan hal-hal yang dapat mereka lakukan kepada pelanggan mereka. Oleh karena itu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Sistem Administrasi Manuggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman)”.

KAJIAN TEORI

Good governance sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik. *World Bank* mendefinisikan *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 and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha (Mardiasmo, 2009: 18).

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk

memenuhi kebutuhan. Menurut Kasmir dalam Pasolong (2011: 133) pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Definisi pelayanan yang lain menurut Crosby dalam Ratminto dan Winarsih adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam Surjadi (2012: 12) meliputi:

- 1) Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- 2) Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap wajib pajak dapat dengan mudah memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 3) Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 4) Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5) Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak

boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

- 6) Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- 7) Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 8) Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa dalam pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Untuk mewujudkan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta prinsip-prinsip pelayanan publik diperlukan upaya pengembangan kelembagaan birokrasi pemerintah, SDM Aparatur maupun kualitas proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya, Fitzsimmons dalam Sinambela (2011:7) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu :

- 1) Reliabilitas (*reliability*) yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- 2) Ketampakan fisik (*tangibles*) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- 3) Responsivitas (*responsiveness*) yang ditandai dengan keinginan melayani

konsumen dengan cepat, memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

- 4) Kepastian (*assurance*) yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika moral dalam memberikan pelayanan komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- 5) Empati (*empathy*) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Kemampuan untuk mengerti keinginan pelanggan serta memperhatikan emosi atau perasaan pelanggan dan juga tersedianya perhatian atau atensi untuk para pelanggan. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen

Dari dimensi kualitas pelayanan yang ada, maka peneliti memakai teori yang dikemukakan oleh Fitzsimmons. Teori tersebut sesuai dengan judul yang diangkat oleh peneliti.

Dampak Penerapan *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di SAMSAT

Tugas pokok pemerintahan modern menurut Rasyid (1997) pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain, ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang

memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama. Untuk melaksanakan tersebut maka diperlukan organisasi publik dan manajemen publik.

Organisasi publik sebagai elemen dari administrasi publik merupakan wadah untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi publik. Organisasi publik dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada publik/ warga negara. Hal ini sejalan dengan Pamudji dalam LAN (1997) yang mengatakan bahwa: Untuk membenaran pelayanan kepada masyarakat seolah-olah telah terjadi suatu persetujuan antara pemerintah dan masyarakat bahwa masyarakat telah menyerahkan kewenangannya kepada pemerintah untuk diatur dan dilayani oleh pemerintah, sedangkan konsekuensinya adalah manakala pemerintah tidak sanggup melaksanakannya maka salah satu alternatifnya dikembalikan kepada rakyat.

Berdasarkan pembentukan pemerintahan tersebut, dapat dipahami bahwa pemerintah yang terbentuk merupakan pelayanan masyarakat yang harus memberikan kepuasan kepada masyarakat. Komitmen ini hanya bisa dipegang kalau rakyat merasa bahwa pemerintahan yang berjalan masih mengarah pada upaya untuk melindungi dan melayani masyarakatnya.

Dalam konteks ini dapat dipahami bahwa pelayanan publik akan mengalami

tuntutan yang semakin meningkat dari masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Ohmae (1991). Di Indonesia sendiri telah mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai kebijakan seperti dikeluarkannya Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, serta Inpres nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat serta Kep.Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Semua langkah tersebut pada hakekatnya diarahkan untuk terciptanya organisasi publik yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Daerah Provinsi Bali yang sering mendapatkan keluhan dari masyarakat adalah pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang berada pada Samsat Sleman. Adanya keluhan dari masyarakat atau wajib pajak terhadap pelayanan pembayaran pajak PKB dan BBNKB yang diberikan pada Samsat Sleman secara implisit menunjukkan bahwa akualitas pelayanan publik masih belum memuaskan. Berbagai hal yang mempengaruhi kondisi ini baik yang bersifat internal organisasi maupun

eksternal organisasi pada Samsat Sleman yang tercermin dalam aspek: kehandalan, ketanggapan keyakinan, empathy, berwujud, dan keadilan aparat pajak dalam memberikan pelayanan pembayar pajak PKB dan BBNKB.

Menurut pendapat Kotler (1997) bahwa kualitas pelayanan publik yang paling dominan berpengaruh terhadap pelayanan adalah dari aspek ketanggapan, maka sudah sewajarnya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan ini melalui pelayanan yang baik dan simpatik, karena pelayanan yang demikian akan dapat memberikan pemahaman tertentu bagi wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya sebagai warga negara yang patuh dan sadar atas kewajibannya untuk membayar pajak. Dengan demikian Pemerintah Daerah sebagai organisasi pelayanan publik pada tingkat lokal mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik pada masyarakatnya, sehingga masyarakat dapat memberikan kepercayaan bertanggung jawab, kepedulian dan kepatuhan pada Pemerintah Daerah.

Kinerja pelayanan publik akan memberikan gambaran tingkat kepuasan masyarakat. Selanjutnya tingkat kinerja pelayanan publik juga akan memberikan umpan balik (*feed back*) bagi perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan publik pada Samsat Sleman yang mengarah pada pelayanan publik yang berkualitas dan

berorientasi pada kepuasan pengguna jasa (masyarakat). Sehingga dapat digunakan sebagai landasan dalam menentukan kebijakan dan sebagai sarana evaluasi berdasarkan kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kebijakan yang berlaku bagi instansi di Samsat Sleman untuk periode mendatang.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *Ex Post Facto* yang artinya suatu penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian melihat kebelakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut.

Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2017. Penelitian ini dilakukan di *SAMSAT Sleman*.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak di SAMSAT Sleman periode April 2017. Pengambilan sampel berdasarkan wajib pajak yang ditemui secara kebetulan di SAMSAT Sleman. Jadi, sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak di SAMSAT Sleman periode April 2017.

Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup. Teknik analisis data menggunakan regresi sederhana.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Prasyarat Analisis

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas untuk variabel penelitian disajikan berikut ini.

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Good Governance	0,619	Normal
Kualitas Pelayanan Publik	0,242	Normal

Sumber: Data Primer 2017

Hasil uji sebaran data di atas diketahui bahwa semua data penelitian berdistribusi normal.

Uji Linieritas

Hasil rangkuman uji linieritas disajikan berikut ini:

Tabel 11. Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig.	Ket.
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 nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 ($sig > 0,05$) sehingga variabel penelitian dinyatakan linier.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 19.00 for Windows*.

Tabel 12. Hasil Uji Regresi Sederhana

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 dalam penelitian ini 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%.

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 sebesar 0,659. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* mampu memberikan kontribusi pada variabel kualitas pelayanan publik sebesar 65,9%.

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 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.

SAMSAT (Sistem Administrasi 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 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.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan 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 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. Variabel 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 diantaranya seperti kinerja pegawai, kompetensi pegawai, budaya

organisasi, profesionalisme kerja pegawai, dan gaya kepemimpinan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut.

Bagi Pihak SAMSAT Sleman

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat maka pihak Samsat Sleman disarankan hendaknya melakukan perpanjangan waktu pengambilan plat nomor kendaraan mengingat saat ini pengambilan hanya dapat dilakukan pada jam 8 pagi hingga pukul 11.00 Siang. Warga yang menjadi responden tersebut merasa kesulitan dengan waktu yang ditetapkan tersebut karena beranggapan terlalu singkat dan bagi yang bekerja juga merasa kesulitan karena harus meninggalkan pekerjaan untuk mengambil plat nomor kendaraan tersebut.

Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat kooperatif dalam mengisi setiap kuesioner yang diberikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik di SAMSAT Sleman supaya mampu memberikan kritik dan saran terhadap tingkat pelayanan yang diberikan dan mampu menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya dengan objek maupun metode

penelitian yang sama sekaligus dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam hal penerapan prinsip-prinsip *good governance* menjadi penting dalam menciptakan kualitas pelayanan publik Samsat.

DAFTAR PUSTAKA

- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Effendy, Onong Uchjana. 1998. *Human Relations dan Public Relations dalam Manajemen*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations: Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2002. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, Edisi Revisi, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.