

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DAN
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
PUSKESMAS TINAMBUNG**

*THE INFLUENCE OF IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE
AND THE LEVEL OF COMMUNITY SATISFACTION TO THE QUALITY
OF PUBLIC SERVICES AT TINAMBUNG COMMUNITY HEALTH
CENTERS*



M. PAHRI

C02 19 338

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE
2024**

**PENGARUH PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DAN
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
PUSKESMAS TINAMBUNG**



**M. PAHRI
C02 19 338**

Skripsi Sarjana Lengkap untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Sulawesi Barat
Telah Disetujui Oleh

Pembimbing I

Dr. H. Mujirin M. Yamin, SE., MS
NIP: 19571010 198503 1 005

Pembimbing II

Taufik Hidayat B. Tahawa, SE., M.Ak
NIP: 19930820 201903 1 016

Menyetujui,
Koordinator Program Studi Akuntansi



Nuraeni M. S.Pd., M.Ak
NIP: 19831203 201903 2 006

**PENGARUH PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DAN
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
PUSKESMAS TINAMBUNG**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**M. PAHRI
C02 19 338**

Telah diuji dan diterima panitia ujian
Pada Tanggal 15 Maret 2024 dan dinyatakan Lulus

TIM PENGUJI

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1. Dr. H. Mujirin M. Yamin, SE., MS	Ketua	1)
2. Taufik Hidayat B. Tahawa, SE., M.Ak	Sekretaris	2)
3. Sitti Hadijah, S.Pd., M.Ak	Anggota	3)
4. Sufyan Amirullah, SE., M.Ak	Anggota	4)
5. Muhammad Ihsan Ansari, SE., M.Ak	Anggota	5)

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Mujirin M. Yamin, SE., MS
NIP: 19571010 198503 1 005

Taufik Hidayat B. Tahawa, SE., M.Ak
NIP: 19930820 201903 1 016

Mengesahkan,



Dr. Dra. Enny Radjab, M. AB
NIP: 19670325 199403 2 001

ABSTRAK

M. PAHRI, Pengaruh Penerapan *Good Governance* dan Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas Tinambung. Dibimbing oleh Dr. H. Mujirin M. Yamin, SE., MS dan Taufik Hidayat B. Tahawa, SE., M.Ak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Penerapan *Good Governance* dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas Tinambung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap dalam jangka waktu satu bulan dan pasien rawat jalan dalam jumlah per hari yang ada di puskesmas tinambung yang berjumlah 168 orang. Metode pemilihan sampel adalah dengan menggunakan rumus slovin. Sampel penelitian ini berjumlah 63 sampel. Analisis data menggunakan uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas data dan uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, pengujian hipotesis terdiri dari analisis regresi linear berganda, uji t (parsial), uji f (simultan), dan koefisien determinasi R^2 . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, secara parsial variabel *good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Kedua, secara parsial variabel tingkat kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Ketiga, secara simultan variabel *good governance* dan variabel tingkat kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci : *Good Governance*, Tingkat Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara berkembang yang mempunyai jumlah penduduk lebih dari dua ratus juta jiwa. Jumlah penduduk pastinya akan terus mengalami peningkatan, dan memerlukan pemerintah yang sangat baik terutama dalam melayani seluruh masyarakat. Reformasi di Indonesia telah berjalan selama tujuh belas tahun, berbagai usaha dan inovasi telah dilakukan untuk mencari model yang lebih efektif dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Pada lingkungan birokrasi juga telah dilakukan sejumlah inisiatif untuk membentuk birokrasi yang semakin memenuhi tuntutan masyarakat, konsep dan prinsip pemerintah yang baik (*good governance*) telah digunakan sebagai parameter penilaian tingkat kemajuan penyelenggaraan pemerintah (Rentika, 2017).

Konsep pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada pelibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta secara proporsional sebagai tiga pilar utama dirangkum dalam konsep *good governance*. Pada era Orde Baru sangat diperlukan adanya perubahan sistem kekuasaan yang menggugat proses demokrasi yang bersih dan memiliki hasil yang demokratis, hal ini dikarenakan adanya salah satu alat pembaruan yang benar-benar diimplementasikan dalam kekuasaan baru.

Good governance juga dapat dipandang sebagai suatu konsep ideologi politik yang memuat kaidah-kaidah pokok atau prinsip-prinsip umum pemerintahan yang harus dijadikan pedoman dalam menyelenggarakan kehidupan negara. Dalam perpektif Otonomi Daerah, khususnya di Indonesia, penerapan

good governance merupakan suatu urgensi dalam upaya mewujudkan pemerintahan daerah atau *local governance* yang efektif, efisien, mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Hal ini didukung pula dengan diberlakukannya UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah yang akan memberikan peluang lebih besar bagi terlaksananya azas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan; serta prinsip-prinsip otonomi daerah sehingga pemerintah daerah mampu menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat (*public services*) secara optimal dan tidak terlalu bergantung lagi kepada pemerintah pusat (sentralistik) sebagaimana era pemerintahan sebelumnya (Syaukani, 2014).

Upaya menyerahkan penyajian publik yang berkualitas difasilitasi dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Republik Indonesia, 2009) dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 (Republik Indonesia, 2008), yang keduanya berkaitan dengan Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang ini disahkan untuk menyerahkan harapan baru bagi tata kelola kekuasaan yang baik dalam penyajian publik. Pentingnya pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dirasakan oleh semua aktor dari unsur *good governance*, dalam melaksanakan tugasnya pemerintah harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan mentaati peraturan yang berlaku (Pontolowokan, Gosal, & Kairupan, 2018).

Pelayanan Kesehatan khususnya pelayanan tenaga kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat mempunyai arti penting untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan kepada

masyarakat yang akan berobat, mengingat fungsi dan peran serta tugas puskesmas dalam upaya pelayanan kesehatan, maka sudah seyakinya tenaga kesehatan harus memiliki mental yang baik, bertanggung jawab dan memiliki kesadaran tinggi sebagai abdi negara dan abdi masyarakat sesuai dengan Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 53 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal dengan Bapak M. Wasit, S.E selaku KA.SUBAG TU yang diperoleh pada tanggal 17 Juli 2023, kualitas pelayanan kesehatan bersifat multi dimensi, dilihat dari pemakai jasa layanan kesehatan, maka kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait dengan kecakapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, komunikasi yang baik antar petugas dengan pasien, fasilitas dan prasarana, serta keramahan petugas dalam melayani pasien. Salah satu masalah kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tinambung yaitu mengenai penanganan pasien yang terlalu banyak dan membutuhkan pelayanan dokter, sementara di puskesmas Tinambung hanya memiliki 1 dokter sehingga Puskesmas Tinambung kualahan menangani pasien tersebut. Selain itu, kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tinambung juga dipengaruhi oleh adanya keterbatasan stok obat yang menjadi kebutuhan pasien ataupun pengunjung. Seringnya terjadi kekurangan atau bahkan kekosongan obat di Puskesmas Tinambung menjadikan kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Tinambung mengalami gangguan yang tentunya berimplikasi pada terganggunya keberlanjutan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, maka dapat kita simpulkan bahwa kualitas pelayanan publik hingga sekarang masih belum bisa dianggap maksimal. Oleh karena itu, calon peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Penerapan *Good Governance* Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Tinambung”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang tepat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Good Governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Tinambung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Tinambung?
3. Bagaimana pengaruh penerapan *Good Governance* dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Tinambung?

1.3. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengidentifikasi penerapan *Good Governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Tinambung.
2. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Tinambung.

3. Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan pengaruh penerapan *Good Governance* dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Tinambung.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian maka manfaat penelitian ini, yaitu:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pengaruh penerapan *good governance* dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan bisa berguna dan memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat sebagai sebuah pertimbangan tentang Tata Kelola (*Good Governance*) kualitas pelayanan publik dalam Akuntansi Sektor Publik terhadap puskesmas Tinambung.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan untuk memperdalam dan menerapkan teori-teori yang diperoleh selama berada dibangku kuliah dalam praktik sesungguhnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Konsep *Good Governance*

Good Governance menurut World Bank (Thoha, 2014) ialah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran terhadap kemungkinan salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi baik yang secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhan aktivitas usaha.

Pendapat Taschereau dan Campos sebagaimana dikutip Thoha (2014) mengemukakan bahwa tata pemerintah baik (*good governace*) merupakan suatu kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi, dan keseimbangan peran serta, adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen yakni pemerintah (*government*), rakyat (*citizen*) atau *civil society*, dan usahawan (*business*) yang berada di sector swasta. Ketiga komponen itu mempunyai tata hubungan yang sama dan sederajat. Rumusan tersebut secara gambling menyebutkan adanya tiga actor utama yang apabila berada dalam kedudukan tidak sebanding maka akan memunculkan pembiasaan terhadap tata pemerintahan yang baik.

Bentuk perwujudan pelaksanaan tata pemerintahan yang baik adalah melalui pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kemudian apabila dikaitkan dengan tata kelola pemerintahan maka *good governance* adalah suatu gagasan dan nilai untuk mengatur pola hubungan antara pemerintah, dunia

usaha swasta, dan masyarakat sehingga terjadi penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif sesuai dengan cita-cita terbentuknya suatu masyarakat yang makmur, sejahtera dan mandiri.

Konsep *good governance* diturunkan dari kegagalan kinerja pemerintah yang diyakini sebagai penajaan urusan publik. Untuk mencapai maksud yang dinantikan pemerintah pusat tentang penajaan kekuasaan yang baik di daerah, maka diselenggarakan kekuasaan daerah terhadap organisasi perangkat daerah yakni Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah (Pemerintah, 2007). Peraturan ini dimaksudkan menyerahkan arah dan pedoman yang jelas kepada daerah untuk berperan dalam menyelenggarakan kekuasaan sesuai dengan *good governance*. Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersingungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance* (Rosyada, 2016). Sehingga penerapan *good governance* adalah merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara universal (Tomuka, 2013).

2.1.2. Prinsip dan Ciri-Ciri *Good Governance*

Sistem birokrasi pemerintahan dituntut untuk merubah pola pelayanan diri birokrasi elitis menjadi birokrasi populis. Dimana sector swasta sebagai pengelola sumber daya diluar negara dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan

kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber data yang ada. Pemahaman tentang *Good Governance* diperlukan pemahaman atas prinsip-prinsip yang terkandung di dalamnya. Hal ini berfungsi sebagai indikator atau tolak ukur kinerja pemerintah. Adapun prinsip-prinsip *Good Governance* menurut *United Nations Development Programme* (UNDP) dalam Mas'ud (2012: 18) mengungkapkan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam melaksanakan *good governance* meliputi:

- a) *Participation*. Keterlibatan masyarakat 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.
- b) *Rule of law*. Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandangan bulu.
- c) *Transparency*. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan.
- d) *Responsiveness*. Lembaga-lembaga publik harus cepat dan tanggap dalam melayani stakeholder.
- e) *Consensus orientation*. Berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.
- f) *Equity*. Setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan.
- g) *Efficiency and Effectiveness*. Pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara bedaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif).

- h) *Accountability*. Pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan.
- i) *Strategic vision*. Penyelenggara pemerintah dan masyarakat harus memiliki visi jauh ke depan.

Berdasarkan ke sembilan karakteristik tersebut terdapat tiga pilar yang saling berkaitan untuk mewujudkan *good governance*, yaitu transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Tiga pilar tersebut juga dijadikan sebagai acuan atau landasan referensi bagi peneliti yang akan melaksanakan penelitian di Puskesmas Tinambung dengan harapan apabila ketiga prinsip ini diproyeksikan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima, menciptakan kepercayaan timbal balik, antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan juga memiliki sarana dan prasarana dan serta pelayan yang ramah dan disiplin. Berikut uraian lengkap dari ke-tiga pilar tersebut:

1. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi diartikan sebagai keterbukaan lembaga-lembaga sector publik dalam memberikan informasi dan *disclosure* yang diberikan harus dapat dipahami dan dimonitor oleh masyarakat. Transparansi mewajibkan adanya sistem informasi yang terbuka, tepat waktu, serta jelas dan dapat diperbandingkan yang menyangkut keadaan keuangan, pengelolaan dan lain-lain. Transparansi atau keterbukaan dapat dilihat dari tiga aspek, yakni: adanya kebijakan yang terbuka pengawasan, adanya akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah, dan berlakunya prinsip *check and balance* antar

lembaga eksekutif dan legislative. Terdapat beberapa indikator dari transparansi yaitu sebagai berikut:

- a) Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya dan tanggung jawab.
- b) Kemudahan akses informasi.
- c) Menyusun mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suap.
- d) Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.

2. Partisipasi (*Participation*)

Keterlibatan masyarakat 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. Berikut beberapa indikator dari partisipasi yaitu:

- a) Adanya forum untuk menampung partisipasi masyarakat yang *representative*, jelas arahnya, dan bersifat terbuka.
- b) Kemampuan masyarakat untuk terlibat dalam proses pembuatan keputusan.

3. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas adalah sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media

pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara *periodic*. Terdapat beberapa indikator dari akuntabilitas yaitu sebagai berikut:

- a) Proses pembuatan keputusan yang dibuat tertulis, tersedia bagi yang membutuhkan, memenuhi standar etika dan lain-lain yang berlaku, sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.
- b) Kejelasan dari sasaran kebijakan yang sudah sesuai dengan visi misi organisasi serta stamdsar yang berlaku.

Dokumen kebijakan *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam Azhari (2011) lebih jauh menyebutkan ciri-ciri *good governance* yaitu:

- 1) Mengikut sertakan semua, transparansi dan pertanggung jawab, efektif dan bersifat adil (sama rata).
- 2) Menjamin adanya supremasi hukum.
- 3) Menjamin adanya prioritas-prioritas pulitik, sosisal dan ekonomi didasarkan pada konsesus masyarakat.
- 4) Memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam pengambilan keputusan meyangkut alokasi sumber daya suatu pembangunan.

2.1.3. Tujuan Penerapan Good Governance

Secara sederhana FCGI (*Forum for Corporate Governance in Indonesian*) menyatakan bahwa tujuan dari *good governance* adalah untuk menciptakan nilai tambah bagi semua pihak yang berkpentingan. Forum ini menegaskan bahwa penerapan dari *good governance* bertujuan untuk memastikan bahwa sasaran perusahaan yang ditetapkan telah tercapai dan aset perusahaan terjaga dengan baik. Tujuan lainnya adalah agar perusahaan dapat menjalankan praktik-parktik

usaha yang sehat, kegiatan yang transparan dan terjaganya keseimbangan antara upaya pencapaian tujuan ekonomi dengan tujuan sosial ekonomi perusahaan. *Good Governance* lebih menekankan kepada proses, sistem, prosedur peraturan yang formal ataupun proses peraturan informal yang menata suatu organisasi dimana aturan main yang ada harus diterapkan dan ditaati. Selain itu *good governance* lebih diarahkan kepada peningkatan efisiensi dan efektifitas dalam hal pemakaian sumber daya organisasi yang sejalan dengan tujuan organisasi.

Pengelolaan manajemen berjalan dengan efisien sehingga diperlukan instrument baru, yaitu *Good Governance* untuk memastikan bahwa manajemen berjalan dengan baik. Dalam pelaksanaan *good governance* ini ada dua hal yang ditekankan dalam konsep ini yaitu, pertama, pentingnya hak untuk memperoleh informasi dengan benar (akurat) dan tepat pada waktunya. Kemudian yang kedua yaitu kewajiban perusahaan untuk melakukan pengungkapan (*disclosure*) secara akurat, tepat waktu, dan transparan terhadap semua informasi kinerja perusahaan, kepemilikan, dan *stakeholder*. *Good Governance* memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja perusahaan melalui supervise atau pemantauan kinerja manajemen dan adanya akuntabilitas manajemen terhadap pemangku kepentingan lainnya. Berdasarkan kerangka aturan dan peraturan yang berlaku. Dengan menerapkan *good governance* suatu entitas diharapkan dapat:

- a) Meningkatkan efektifitas dan efisiensi suatu entitas dalam usahanya mencapai tujuan entitas tersebut.
- b) Meningkatkan nilai suatu entitas sekaligus dapat meningkatkan citra entitas tersebut kepada publik luas dalam jangka panjang.

- c) Memberikan hak dan kewajiban dari para *stakeholders*.
- d) Memberikan kerangka acuan yang memungkinkan pengawasan dapat berjalan secara efektif sehingga tercipta mekanisme *checks and balances* di suatu entitas.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, tujuan dari *Good Governance* adalah:

- 1) Birokrasi yang bersih adalah birokrasi yang sistem dan aparturnya bekerja atas dasar aturan dan koridor nilai-nilai yang dapat mencegah timbulnya berbagai tindak penyimpangan dan perbuatan tercela seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- 2) Birokrasi yang efisien, efektif, dan produktif adalah birokrasi yang mampu memberikan dampak kerja positif (manfaat) kepada masyarakat dan mampu menjalankan tugas dengan tepat, cermat, berdayaguna dan tepat guna (hemat waktu, tenaga, dan biaya).
- 3) Birokrasi yang transparan adalah birokrasi yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar dan tidak diskriminatif dengan tetap memperoleh perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia negara.
- 4) Birokrasi yang melayani masyarakat adalah birokrasi yang tidak minta dilayani masyarakat tetapi birokrasi yang memberikan pelayanan prima kepada publik.

- 5) Birokrasi yang akuntabel adalah birokrasi yang bertanggungjawab atas setiap proses dan kinerja atau hasil akhir dari program maupun kegiatan, sehubungan dengan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan untuk mencapai tujuan.

Good Governance berorientasi kepada suatu proses, sistem, prosedur dan peraturan yang membuat suatu entitas bertindak dengan suatu kerangka atau panduan dalam rangka untuk mencapai tujuannya dengan meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam penciptaan kesinambungan antara tujuan ekonomis dan tujuan social. Selain itu, *Good Governance* dapat mengusahakan keseimbangan antara berbagai kepentingan yang dapat memberi keuntungan bagi suatu entitas secara keseluruhan.

2.1.4. Indikator *Good Governance*

Menurut Pramusinto (2014), ada enam (6) indikator *good governance*, yaitu: Partisipasi, penegakkan hukum, Transparansi, Responsif, Konsensus dan akuntabilitas.

- 1) Indikator Partisipasi, partisipasi bermaksud untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat.
- 2) Indikator Penegakkan Hukum, partisipasi masyarakat dalam proses politik dan perumusan kebijakan publik memerlukan sistem dan aturan-aturan hukum.
- 3) Indikator Transparansi, indikasi ini nampak pada keterbukaan informasi yang tersedia sangat dengan mudah bias diakses oleh masyarakat.
- 4) Indikator Responsif, praktek *good governance* dilihat dari aspek *stakeholder* belum begitu optimal. Indikasi ini terlihat dari keterlibatan masyarakat yang masih minim. Masyarakat yang terlibat lebih di dominasi oleh pemerintah.

- 5) Indikator Konsensus, menyatakan bahwa keputusan apapun harus dilakukan melalui musyawarah melalui konsensus.
- 6) Indikator Akuntabilitas, akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka.

2.1.5. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubung dengan kepercayaan masyarakat. Harbani Pasolog (2010: 221-222), menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakatkan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Setiap penyelenggaraan pelayanan perlu mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh penyelenggara untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh sebab itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks Kepuasan Masyarakat. Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran.

2.1.6. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25M.PAN/2/2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Tujuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO/25/M.PAN/2/2004 adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan oleh instansi yang bersangkutan secara periodic dan bagi unit pelayanan di instansi pemerintah, hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya serta bagi masyarakat IKM dapat digunakan sebagai gambaran kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berikut ini terdapat beberapa tingkat kepuasan masyarakat, yaitu:

a) Teori Kepuasan Pengguna Teknologi:

Dalam era digital yang terus berkembang, tingkat kepuasan masyarakat terhadap teknologi juga menjadi perhatian penting. Teori ini mencakup aspek-aspek seperti kepuasan terhadap penggunaan perangkat lunak, aplikasi, platform online, atau produk teknologi lainnya. Indikator yang umum

digunakan dalam penelitian ini meliputi kemudahan penggunaan, kualitas fitur, keandalan, dukungan pelanggan, dan kepuasan terhadap pengalaman pengguna secara keseluruhan (Suyanto, Nurcahyo, & Suharyono, 2017).

b) Teori Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan:

Teori ini berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan, baik itu rumah sakit, klinik, puskesmas, atau layanan kesehatan lainnya. Aspek yang diperhatikan meliputi kemudahan akses, waktu tunggu, kepuasan terhadap pelayanan medis, kebersihan dan fasilitas, komunikasi dengan tenaga medis, dan pemenuhan kebutuhan pasien (Supriyanto & Hasyim, 2020).

c) Teori Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pendidikan:

Teori ini melibatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh institusi pendidikan, mulai dari tingkat pendidikan dasar hingga perguruan tinggi. Faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam penelitian ini meliputi kualitas pengajaran, kecukupan sumber daya pendidikan, ketersediaan fasilitas, metode pengajaran, kualitas staf pengajar, dan keterlibatan orang tua dalam pendidikan (Pradani & Arumawijaya, 2017).

d) Teori Kepuasan Masyarakat terhadap Keamanan Publik:

Teori ini berfokus pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap keamanan dan ketertiban di lingkungan mereka. Indikator yang diperhatikan meliputi kepuasan terhadap kualitas layanan kepolisian, tingkat kejahatan, tingkat

keamanan lingkungan, rasa aman saat beraktivitas, serta kepuasan terhadap kebijakan keamanan dan penegakan hukum (Haryanto & Pratiwi, 2019).

e) Teori Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Transportasi:

Teori ini mempelajari tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi publik, seperti transportasi umum, kereta api, bus, atau layanan taksi. Aspek yang menjadi fokus dalam penelitian ini meliputi keandalan, kenyamanan, kecepatan, aksesibilitas, keamanan, dan ketersediaan fasilitas penunjang seperti halte atau stasiun. Indikator-indikator ini dapat digunakan untuk untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi yang disediakan (Pramudya & Yulianto, 2019).

f) Teori Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Telekomunikasi:

Dalam era digital dan komunikasi yang semakin berkembang, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan telekomunikasi juga menjadi perhatian penting. Teori ini melibatkan aspek-aspek seperti kualitas sinyal, kualitas panggilan suara, kecepatan internet, layanan pelanggan, dan kepuasan terhadap harga dan paket yang ditawarkan oleh penyedia layanan telekomunikasi. Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan telekomunikasi dapat membantu penyedia layanan dalam meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan (Widyaningrum & Rahardjo, 2022).

g) Teori Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keuangan:

Teori ini berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan keuangan, seperti perbankan, asuransi, dan lembaga keuangan lainnya. Indikator yang diperhatikan meliputi kemudahan akses ke layanan keuangan,

ketepatan transaksi, keamanan, layanan pelanggan, dan kepuasan terhadap produk dan layanan yang disediakan oleh lembaga keuangan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan keuangan dapat mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap lembaga keuangan tersebut (Handayani & Rahayu, 2022).

h) Teori Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pariwisata:

Dalam sektor pariwisata, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima saat melakukan perjalanan atau berwisata menjadi faktor penting. Aspek yang diperhatikan dalam teori ini meliputi fasilitas akomodasi, atraksi wisata, kepuasan terhadap pelayanan pelanggan, informasi wisata, keamanan, kebersihan, dan kepuasan terhadap pengalaman wisata secara keseluruhan. Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pariwisata dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada wisatawan (Putri & Pratiwi, 2022).

i) Teori Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Lingkungan:

Teori ini melibatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan lingkungan yang diberikan oleh pemerintahan atau lembaga terkait, seperti pengelolaan sampah, kebersihan, penghijauan, pengelolaan air, atau perlindungan lingkungan alam. Indikator yang diperhatikan meliputi kebersihan lingkungan, ketersediaan fasilitas pengelolaan sampah, kualitas air, keberlanjutan lingkungan, dan kepuasan terhadap kebijakan lingkungan yang diterapkan. Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan lingkungan dapat digunakan untuk meningkatkan pengelolaan lingkungan

dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelestarian lingkungan (Haryanto & Pratiwi, 2019).

j) Teori Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan E-Government:

Dalam era digital, pemerintah semakin mengadopsi teknologi informasi untuk menyediakan layanan publik melalui platform elektronik atau e-government. Teori ini mencakup tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan e-government, seperti pendaftaran online, pembayaran pajak online, pengajuan dokumen, atau layanan administrasi publik lainnya. Aspek yang diperhatikan meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan, keamanan data, ketersediaan informasi, dan kepuasan terhadap interaksi dengan *platform e-government* (Suryanto & Marimin, 2021).

k) Teori Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Sosial:

Teori ini berfokus pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan sosial yang disediakan oleh pemerintah atau organisasi nirlaba, seperti pelayanan kesejahteraan sosial, program bantuan sosial, atau layanan rehabilitasi sosial. Indikator yang diperhatikan meliputi aksesibilitas, responsifitas, keadilan, kepuasan terhadap bantuan yang diterima, dan kepuasan terhadap pelayanan terhadap sosial secara keseluruhan. Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan sosial dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi program-program sosial yang diselenggarakan (Indrawati & Budiman, 2022).

l) Teori Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Hukum dan Keadilan

Teori ini mempelajari tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan hukum dan keadilan yang disediakan oleh sistem peradilan. Aspek yang menjadi fokus dalam penelitian ini meliputi aksesibilitas sistem peradilan, responsifitas, kecepatan penyelesaian kasus, kualitas pengadilan, keadilan proses, dan kepuasan terhadap putusan hukum. Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan hukum dan keadilan dapat membantu meningkatkan efektivitas dan kepercayaan masyarakat terhadap system peradilan (Prayudi, 2021).

2.1.7. Unsur-Unsur Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik terdiri dari beberapa unsur yakni sebagai berikut:

a) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun admnitrasi.

b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

c) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d) Biaya/Tarif

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

e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f) Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h) Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.1.8. Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Fitzsimaons dalam (Sinambela, 2018) memiliki 5 (lima) indikator atau penunjuk kepuasan masyarakat yang berupa:

- 1) Berwujud (*Tangibles*) tersedianya sumber daya manusia yang dapat melayani.
- 2) Keandalan (*reliability*), memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada masyarakat.
- 3) Ketanggapan (*Responsiviness*), dapat melayani dengan cepat.
- 4) Jaminan (*Assurance*), memberikan pelayanan dengan tetap memperhatikan etika dan moral.
- 5) Perhatian (*Empathy*), adanya kepekaan terhadap keinginan atau kebutuhan masyarakat dalam melayani.

2.1.9. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmuda & Meirinawati, 2016)

Gronroos (2016: 15) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas dapat dijelaskan bahwa manajemen pelayanan publik sebagai proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana

mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan aktivitas–aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Definsi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 6 tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah segala upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Berikut ini beberapa teori mengenai kualitas pelayanan publik, yaitu:

a) Teori Kualitas Layanan Publik yang Berfokus pada Kepuasan Pengguna:

1. Model *European Customer Satisfactin* Indeks (ECSI): Model ini digunakan untuk kepuasan pengguna dalam konteks pelayanan publik. Model ini melibatkan identifikasi dan pengukuran dimensi-dimensi penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Alamsyah, 2021)..
2. *Structural Equation Modeling* (SEM): Pendekatan SEM digunakan untuk memodelkan hubungan antara variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan kausalitas antara variabel-variabel tersebut (Nurlaelah & Arifin, 2020).

b) Teori Kualitas Pelayanan Publik yang Berfokus pada Partisipasi Publik:

1. Keterlibatan Masyarakat: Partisipasi publik dianggap penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, keterlibatan masyarakat melibatkan masyarakat dalam pengambilan

keputusan, pengawasan, dan perencanaan pelayanan publik (Ismail & Wahab, 2021).

2. Pemberdayaan Masyarakat: Teori pemberdayaan masyarakat menekankan pentingnya memberikan wewenang kepada masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam perumusan dan implementasi kebijakan pelayanan publik (Asmara & Putra, 2020).

c) Teori Kualitas Layanan Publik yang Berfokus pada *Responsiveness*:

1. Model Servqual: Model ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan persepsi pengguna terhadap aspek-aspek pelayanan tertentu. Servqual melibatkan lima dimensi utama keandalan, daya tanggap, asuransi, empati, dan bukti fisik (Yani & Rasyid, 2021).
2. Kepuasan Pelanggan: *Responsiveness* dalam konteks pelayanan publik mencakup ketersediaan, keterjangkauan, dan kualitas layanan yang responsif terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan (Khodadadi & Hossaini, 2020).

d) Teori Kualitas Layanan Publik yang Berfokus pada Akuntabilitas:

1. Akuntabilitas Publik: Akuntabilitas dalam pelayanan publik mengacu pada kewajiban dan tanggung jawab pemerintah untuk memastikan pelayanan yang efektif, transparan, dan adil kepada masyarakat. Akuntabilitas melibatkan pengukuran dan pelaporan kinerja pelayanan publik (Fitria & Rosiana, 2021).

2. Reformasi Birokrasi: Teori reformasi birokrasi menyoroti pentingnya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Reformasi birokrasi melibatkan perubahan struktur, proses dan budaya organisasi (Wahyuni & Herawati, 2019).

e) Teori Kualitas Layanan Publik yang Berfokus pada keadilan:

1. Keadilan Distribusi: Keadilan dalam konteks pelayanan publik mencakup alokasi sumber daya yang adil dan merata kepada masyarakat. Keadilan distribusi juga melibatkan penilaian terhadap kebijakan dan program pemerintah yang mempengaruhi distribusi pelayanan publik (Zulaikha & Astuti, 2021).
2. Keadilan dalam Akses Pelayanan: Teori ini menyoroti pentingnya memberikan akses yang adil dan merata terhadap pelayanan publik bagi semua lapisan masyarakat. Keadilan dalam akses pelayanan publik mencakup aspek-aspek seperti keberlanjutan, keberagaman, dan inklusi (Fitriana & Hermawan, 2020).

2.1.10. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2014), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik.

Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

2.1.11. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Mitchel sebagaimana dikutip Sedarmayanti (2001) memberikan indikator-indikator tentang kualitas pelayanan publik (Lintjewas, Mamentu, & Kawung, 2016), yaitu:

1. Kualitas kerja (*Quality of Work*) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kemampuan yang tinggi.
2. Ketepatan waktu (*Pomptness*) yaitu ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan.
3. Inisiatif (*Initiative*) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab.
4. Kemampuan (*Capability*) yaitu faktor yang dapat diintervensi melalui kemampuan dan keterampilan yang dimiliki serta kemampuan memanfaatkan sumber daya atau potensi.
5. Komunikasi (*Communication*) merupakan interaksi yang dilakukan oleh petugas kepada pasien untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dialami.

Menurut (Mansyur, 2010), adanya atribut atau ciri-ciri yang turut menetapkan kualitas pelayanan publik, ialah sebagai berikut:

1. Ketetapan waktu dalam pelayanan
2. Ketelitian pelayanan
3. Keterampilan dan kesopanan petugas dalam melayani
4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
5. Kenyamanan yang diperoleh dalam pelayanan
6. Atribut sebagai pendukung pelayanan.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) 2018 dan KEPMENPAN Nomor 81 Tahun 1995 dalam Hardiansyah (2011: 48) kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator pengukuran, seperti:

1. Kesederhanaan dan kepastian yang berupa prosedur atau tatanan pelayanan.
2. Keamanan, pelayanan harus memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
3. Keterbukaan, segala informasi harus diinformasikan.
4. Efisien, artinya persyaratan pelayanan dibatasi pada hal yang berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan.
5. Ekonomi, artinya pengenaan biaya pelayanan harus wajar dengan tetap memperhatikan barang dan jasa pelayanan masyarakat.
6. Keadilan dan merata, artinya jangkauan harus diusahakan seluas mungkin.
7. Ketepatan waktu, artinya pelaksanaan pelayanan harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
8. Kriteria pelayanan yang berupa jumlah warga yang meminta pelayanan atau lamanya waktu pemberian layanan masyarakat sesuai dengan permintaan.

2.2. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan dalam proposal ini adalah sebagai dasar dalam penyusunan penelitian. Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang relevan. Berikut ini adalah rincian terkait dengan penelitian terdahulu:

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Aulia Septiani (2022)	Pengaruh <i>Good Governance</i> , Pengendalian Intern, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa <i>Good Governance</i> , Pengendalian Intern, dan Komitmen Organisasi secara Signifikan positif mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru.	Persamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan, terletak pada variabel utamanya yaitu <i>Good Governance</i>	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan terletak pada variabel X_2 dalam penelitian ini yaitu terletak Pengendalian Intern dan juga tempat pelaksanaan penelitian.
2	Nurul Ni'matul Usriyah (2022)	Pengaruh Kebijakan Penerapan <i>Electronic Government</i> terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Puskesmas di Kota Madiun	Hasil analisis menyatakan bahwa variabel penerapan <i>electronic government</i> berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kualitas pelayanan.	Persamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan, terletak pada variabel Y yaitu Kualitas Pelayanan Publik.	Perbedaannya terletak pada Variabel Utama dan tempat penelitiannya
3	Ida Ayu Arina (2019)	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Terhadap Kinerja Pada Puskesmas di Kota Denpasar	Transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, indenpendansi, serta kewajiban berpengaruh positif terhadap Kinerja pada Puskesmas di Kota Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan mampu memberikan	Persamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan tetap terletak pada variabel utama yaitu <i>Good Governance</i> .	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah terletak pada variabel X_2 .

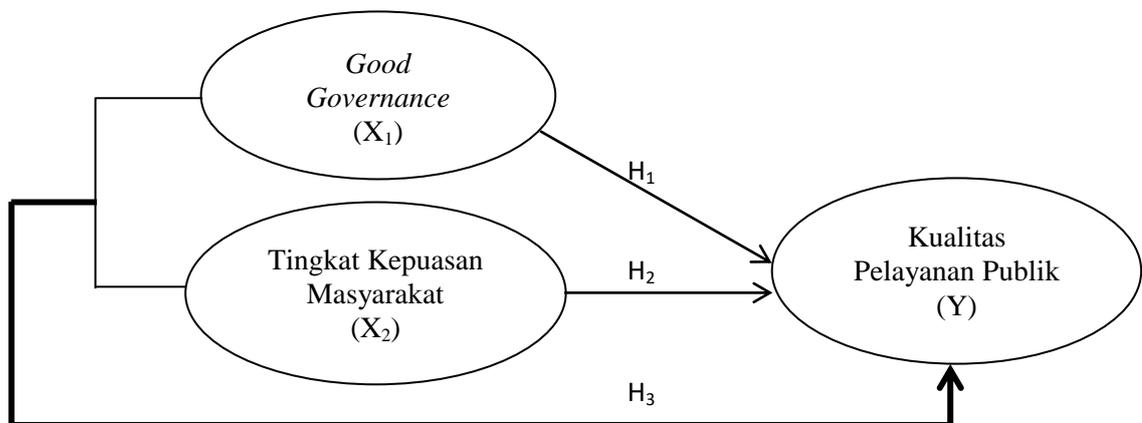
			informasi bagi pihak-pihak yang terkait dalam mengukur kinerja pada Puskesmas.		
4	Febri Nugroho Mujiraharjo (2019)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Bidang Kesehatan (Studi Kasus: Faskes Tingkat I Mojokerto)	Hasil dari penelitian ini adalah nilai IKM rata-rata tiap puskesmas adalah 86,33 dengan kinerja baik, nilai IKM tertinggi adalah 89,75 yaitu Puskesmas Trawas dengan kinerja sangat baik, dan nilai IKM terendah adalah 85,50 yaitu Puskesmas Gayaman dengan kinerja baik.	Persamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan, terletak pada variabel Y yaitu Kualitas Pelayanan Publik.	Perbedaannya yaitu terletak pada variabel utama dan lokasi penelitian.
5	Hendra Gunawan (2017)	Implementasi Good Corporate Governance Dalam Pelayanan kesehatan di Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya	Hasil dari penelitian ini adalah Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya sudah menerapkan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat maupun Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Puskesmas sendiri tidak membuat peraturan-peraturan sendiri di dalam penentuan tarif retribusi, jadwal	Persamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan terletak pada Variabel Utama serta variabel Y nya.	Perbedaannya terletak pada jumlah variabel dan lokasi penelitian.

			<p> pelayanan, dan jam pelayanan. Selain itu Puskesmas Dukuh Kupang dalam memberikan jasa kesehatan rawat jalan mulai dari petugas pelayanan, penanggung jawab pelayanan hingga kepala puskesmas sudah melaksanakan peraturan dan prosedur pelayanan dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan kepada masyarakat. </p>		
--	--	--	--	--	--

2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang didefinisikan sebagai masalah yang penting. Teori adalah konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teoritis untuk pelaksanaan penelitian. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mengemukakan teori, yang akan menjadi landasan ideologis pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh penerapan *good governance* dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Tinambung, ditinjau dari tiga pilar utama dalam mewujudkan *good governance*, yaitu: transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas sebagai variabel X_1 dan untuk Variabel X_2 (tingkat kepuasan masyarakat ditinjau

dari 5 dimensi, yaitu: *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Sedangkan untuk variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik) ditinjau dari aspek kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, inisiatif, kecakapan dan komunikasi. Berikut ini interpretasi landasan teoritis dalam bagan kerangka pikir pada penelitian ini:



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

Keterangan :

- Parsial: Hanya satu variabel (X) yang berpengaruh terhadap Y
- Simultan: Variabel (X₁) dan (X₂) sama-sama berpengaruh terhadap Y

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah, tujuan penelitian dan kerangka konseptual, maka hipotesis penelitian yang dirumuskan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. H1: Penerapan *Good Governance* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada puskesmas Tinambung.

2. H2: Tingkat kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada puskesmas Tinambung.
3. H3: Penerapan *Good Governance* dan tingkat kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada puskesmas Tinambung.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, H. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Publik Menggunakan Model European Customer Satisfaction Index. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 97(2), 22-31.
- Arikunto. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedure Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arina, I. A. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap Kinerja Pada Rumah Sakit di Kota Denpasar. *Jurnal Akuntansi : FEBIS Universitas Udayana*, Volume 27, Nomor 1.
- Asmara, S., & Putra, B. Y. (2020). Partisipasi Publik dalam Pengelolaan Pelayanan Publik: Tinjauan Teoritis dan Implikasinya. *Jurnal Borneo Administrasi*, 16(2), 245-256.
- Azhari. (2011). *Mereformasi Birokrasi Indonesia : Studi Perbandingan Intervensi Pejabat Politik Terhadap Pejabat Birokrasi di Indonesia dan Malaysia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A., & dkk. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* . Yogyakarta: Gajah Mada Universitas.
- Fauziah, U. R. (2018). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, Volume 27, Nomor 2.
- Ferdinand. (2010). *Prosedure Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fitria, S., & Rosiana, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Pendekatan Service Quality (Servqual) dan Akuntabilitas Publik. *Jurnal Aplikasi Manajemen Bisnis*, 24-37.
- Fitriana, R., & Hermawan, A. (2020). Analisis Keadilan dalam Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Majalengka. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 158-168.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (2014). *The Service Revolution and Its Marketing Implications : Service Logic vs Service Dominant Logic, Managing Service*.
- Handayani, L., & Rahayu, A. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Keuangan Berbasis Digital di Indonesia. *Jurnal Manajemen Keuangan dan Perbankan*, 43-54.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Haryanto, A., & Pratiwi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kepolisian di Indonesia. *Jurnal Penelitian Kepolisian Indonesia*, 109-122.
- Husein, U. (2010). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Indrawati, L., & Budiman, A. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Sosial di Panti Sosial Tresna Werdina di Kota Semarang. *Jurnal Kesejahteraan Sosial*, 1-12.
- Indriantoro, & Supomo. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ismail, I., & Wahab, A. (2021). Pengaruh Keterlibatan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik: Sebuah Studi Pustaka. *Jurnal Pengembangan Kota*, 9(1), 43-53.
- Jaya, I. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Khodadadi, M., & Hossaini, S. (2020). Evaluating the Service Quality of Public Transportation Using SERVQUAL Model. *Journal of Urban Management*, 9(1), 115-128.
- Kholidah, N. (2017). Pengaruh Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap Kinerja Pegawai Disnakertrans Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.
- Lauma, R. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal JIP*, 1-9.
- Lintjewas, D. D., Mamentu, M., & Kawung, E. (2016). Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pengelolaan Sumberdaya*

Pembangunan Edisi XX. Volume 2. Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, ISSN: 2337-4004.

- Mahmuda, L., & Meirinawati. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Melalui Rumah Layanan Pertahanan Terpadu di Desa Wotan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Mulyadi, M., & Romdana, R. (2018). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam pelayanan perisinan. *Mimbar: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 14-19.
- Nurazizah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat, Banda Aceh*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Nurlaelah, E., & Arifin, Z. (2020). Permodelan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Publik Menggunakan Structure Equation Modeling (SEM). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 18(2), 336-346.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Pontolowokan, A. A., Gosal, R., & Kairupan, J. (2018). Pengaruh Penerapan Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*.
- Pradani, R., & Arumawijaya, I. K. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Kudus. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 188-198.
- Pramudya, D., & Yulianto, M. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Angkutan Umum Transjakarta di Jakarta. *Jurnal Transportasi*, 134-144.
- Prayudi, Y. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Hukum dan Keadilan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 1-14.
- Putri, A. R., & Pratiwi, R. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layana Pariwisata di Destinasi Wisata Gunung Bromo. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 56-67.
- Rentika, I. (2017). Pengaruh Penerapan Good Governance, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kinerja Organisasi Pemerintah. *Jurnal Akuntansi*, 1-18.
- Said, M. M. (2012). *Birokrasi, di Negara Birokrasi*. Malang: Universitas Negeri Malang.

- Sinambela. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supriyanto, S., & Hasyim, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Surakarta. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 163-171.
- Suryanto, T., & Marimin, M. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-Government di Kota Semarang. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 1-10.
- Suyanto, M., Nurcahyo, R., & Suharyono. (2017). Determinan Kepuasan Pengguna Teknologi Informasi: Studi Pada Pengguna Aplikasi Transportasi Berbasis Teknologi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 109-120.
- Syaukani, H. (2014). *Otonomi Daerah Demi Kesejahteraan Rakyat*. Jakarta: Nuansa Madani.
- Thoha, M. (2014). *Birokrasi dan Dinamika Kekuasaan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tomuka, S. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan AKte Jual Beli). *Jurnal Politico*, (3).
- Wahyuni, S., & Herawati, I. (2019). Analisis Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Kota Bima. *Jurnal Administrasi*, 6(2), 51-60.
- Widyaningrum, V., & Rahardjo, T. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi dalam Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 112-120.
- Yani, Y., & Rasyid, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Pendekatan Servqual pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis*, 199-208.
- Zulaikha, R., & Astuti, E. (2021). Analisis Keadilan Distribusi dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Pelayanan Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kota Surakarta. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 13(1), 58-68.