

**PENGARUH PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DAN
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Empiris pada pelayanan di SKPD Kota Padang)

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh :

JANI MISWAR

77775 / 2006

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2011**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi Empiris pada Pelayanan di SKPD Kota Padang)**

Nama : JANI MISWAR
NIM/BP : 77775/2006
Program Studi : Akuntansi
Keahlian : Akuntansi Sektor Publik
Fakultas : Ekonomi

Padang, Juli 2011

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Lili Anita, SE, M.Si, Ak
NIP. 19710302 199802 2 001

Nelvrita, SE, M.si, Ak
NIP. 19740706 199903 2 002

Mengetahui,
Ketua Prodi Akuntansi

Lili Anita, SE, M.Si, Ak
NIP. 19710302 199802 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus
Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

**PENGARUH PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi Empiris pada Pelayanan di SKPD Kota Padang)**

Nama : Jani Miswar
NIM/BP : 77775/2006
Program Studi : Akuntansi
Keahlian : Akuntansi Sektor Publik
Fakultas : Ekonomi

Padang, Juli 2011

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Lili Anita, SE, M.Si, Ak

2. Sekretaris : Nelvirita, SE, M.Si, Ak

3. Anggota : Fefri Indra Arza, SE, M.Sc, Ak

4. Anggota : Charoline Cheisviyanny, SE, M.Ak, Ak

ABSTRAK

Jani Miswar (2006/77775) Pengaruh Penerapan *Good Governance* dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Skripsi. Universitas Negeri Padang. 2011.

Pembimbing I : Lili Anita, SE, MSi, Ak

Pembimbing II : Nelvirita, SE, M.Si, Ak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji: 1) Pengaruh penerapan *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik 2) Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada SKPD Kota Padang.

Jenis penelitian ini digolongkan sebagai penelitian yang bersifat kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah aparat dan masyarakat yang berjumlah 168 orang responden. Data dikumpulkan dengan menyebarkan langsung kuesioner kepada responden yang bersangkutan. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dan penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara *judgement sampling*.

Kesimpulan penelitian menunjukkan: 1) Penerapan *good governance* berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan publik dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,085 > 1,6686$ ($\text{sig } 0,041 < \alpha 0,05$), berarti H_1 diterima 2) Budaya organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan publik dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,279 > 1,6686$ ($\text{sig } 0,002 < \alpha 0,05$), berarti H_2 diterima.

Saran dalam penelitian ini adalah: 1) Bagi instansi pemerintah sebaiknya melakukan pengkajian ulang mengenai prinsip-prinsip *good governance* dan budaya organisasi dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan publik dari pemerintah dapat terus ditingkatkan. 2) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menemukan variabel-variabel lain yang berpengaruh kuat terhadap kualitas pelayanan publik, dapat disertai dengan penelitian kualitatif dan pergantian sampel penelitian, serta dilakukan perubahan dalam pemilihan alternatif jawaban pada kuesioner penelitian. 3) Pemerintah harus lebih maksimal dalam menerapkan *good governance* dan budaya organisasi yang kuat agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik, sehingga tidak ada lagi perbedaan antara kenyataan dan harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah. 4) Aparat harus lebih maksimal dalam memberikan penyelesaian secara tepat kepada masyarakat, agar tidak adanya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan publik.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan pada Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya dengan membukakan mata hati dan fikiran penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Pengaruh Penerapan *Good Governance* dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata Satu pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih terutama kepada Ibu Lili Anita, SE, M.Si, Ak selaku pembimbing I, dan Ibu Nelvirita, SE, M.Si, Ak selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis selama ini. Selain itu, tak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dekan dan Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

4. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, yang telah membantu dalam kelancaran Administrasi dan perolehan buku-buku penunjang skripsi.
5. Teman-teman di Fakultas Ekonomi angkatan 2006 yang banyak memberikan saran, bantuan dan dorongan moril kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk semua pihak yang telah membantu penyelesain skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan saran maupun kritik dari pembaca guna kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini mempunyai arti dan dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca. Amin.

Padang, Mei 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II. KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL & HIPOTESIS	8
A. Kajian Teori	8
1. Kualitas Pelayanan Publik	8
a. Pengertian Kualitas	8
b. Pengertian Pelayanan Publik	9
c. Azas dan Karakter khusus Pelayanan Sektor Publik	10

d. Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	12
2. <i>Good Governance</i>	13
a. Pengertian <i>Good Governance</i>	13
b. Indikator Good Governance	16
3. Budaya Organisasi	21
a. Defenisi Budaya Organisasi	21
b. Fungsi Budaya Organisasi.....	23
c. Indikator Budaya Organisasi	23
4. Penelitian Relevan	24
5. Pengembangan Hipotesis	25
B. Kerangka Konseptual	27
C. Hipotesis Penelitian	29
BAB III. METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Populasi Dan Sampel	30
C. Jenis Dan Sumber Data	32
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Variabel Penelitian	34
F. Instrumen Penelitian	35
G. Uji Validitas Dan Reliabilitas	36
H. Hasil Uji Coba Instrumen	37
I. Uji Asumsi Klasik	38
J. Teknik Analisis Data	41

K. Definisi Operasional	45
BAB IV. TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
B. Deskriptif Variabel Penelitian.....	50
C. Statistik Deskriptif	54
D. Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas	55
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	56
F. Uji Model	59
G. Uji Hipotesis.....	61
H. Pembahasan	63
BAB V. PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Keterbatasan	68
C. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar Nama SKPD Pemerintah Kota Padang	31
2. Daftar Skor Jawaban Pernyataan Berdasarkan Sifat.....	34
3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	35
4. Nilai Cronbach's Alpha & Corrected Item Total Correlation.....	38
5. Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	47
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	49
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	50
9. Distribusi Frekuensi Variabel Penerapan Good Governance	51
10. Distribusi Frekuensi Variabel Budaya Organisasi.....	52
11. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Publik	53
12. Statistik Deskriptif	54
13. Nilai Corrected Item Total Correlation Penelitian.....	55
14. Nilai Cronbach's Alpha Penelitian	56
15. Uji Normalitas	57
16. Uji Multikolinearitas	58
17. Uji Heteroskedastisitas	59
18. Uji Koefisien Determinasi	59
19. Koefisien Regresi	60
20. Uji F Hitung	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	73
2. Hasil Analisis Validitas dan Realibilitas uji coba instrumen	76
3. Hasil Analisis Validitas dan Realibilitas Penelitian	78
4. Statistik Deskriptif	81
5. Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heterokedastisitas	81
6. Uji Hipotesis	82

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Otonomi daerah memberikan kewenangan yang luas kepada daerah sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Ini menjadikan konsentrasi kewenangan berada di daerah. Hal ini juga yang mengakibatkan perubahan paradigma dari pendekatan pemerintahan bergeser ke pendekatan pelayanan kepada masyarakat. Harus dimengerti bahwa pemberian otonomi daerah lebih merupakan suatu kewajiban daripada suatu hak. Pemerintah daerah wajib menyelenggarakan urusan kewenangan yang benar-benar berorientasi memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.

Masyarakat sebagai warga negara membutuhkan suatu wadah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya baik itu yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. Pemerintah selain berperan sebagai abdi negara, juga berperan sebagai abdi masyarakat. Peran inilah yang menugaskannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya diskriminasi.

Menurut Juliantara (2005) tujuan pelayanan publik adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Menurut Wyckof (dalam Tjiptono,1996) kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas

tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Dan menurut Wibawa (2007) pelayanan yang berkualitas tinggi mencakup harapan agar pemerintah dapat memberikan pelayanan yang efisien, tepat waktu, dan terpercaya.

Bertolak dari proses reformasi 1998 yang menginginkan suatu perubahan mendasar dalam pelayanan publik yang lebih transparan, berkeadilan dan akuntabel maka tuntutan akan adanya pemerintah yang baik (*good governance*) menjadi relevan berhubungan satu dengan lainnya. Seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *good governance*, tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas juga menjadi semakin besar. Menurut Hasibuan (2008) dalam *format good governance*, prasyarat untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas juga menuntut pentingnya partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Sebagaimana kita ketahui, dua prinsip dasar dalam *good governance* selalu harus diperhatikan, yaitu transparansi dan akuntabilitas. Menurut Keputusan MENTRI Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor: 26/KEP/M.PAN/2/2004, bahwa transparansi dan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transparansi

penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Sedangkan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pemerintahan daerah, penciptaan *good governance* merupakan tuntutan yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembentukan pemerintah yang kuat, pasar yang kompetitif, dan *civil society* yang mandiri.

Menurut Dwiyanto (2005) ada banyak faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan suatu birokrasi pemerintah baik itu yang bersifat internal organisasi seperti kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem insentif maupun semangat kerja sama. Sedangkan faktor eksternalnya antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial, ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi lembaga swadaya masyarakat.

Budaya organisasi mencerminkan spesifikasi suatu organisasi sehingga berbeda dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi (birokrasi) merupakan kesepakatan bersama tentang nilai-nilai bersama dalam kehidupan organisasi dan mengikat semua orang dalam organisasi yang bersangkutan

(Sondang:1995). Budaya organisasi ini melingkupi seluruh pola perilaku anggotanya dan menjadi pegangan bagi setiap individu dalam berinteraksi, baik di dalam ruang lingkup internal maupun eksternal. Menurut Suryono (2009) Pelayanan publik sebagai suatu proses kinerja organisasi (birokrasi), keterikatan dan pengaruh budaya organisasi sangatlah kuat. Dengan kata lain, apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu-rambu aturan normatif yang telah ditentukan oleh organisasi publik sebagai perwujudan dari budaya organisasi publik.

Ada tiga masalah besar dalam pelayanan publik yaitu diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Fakta bahwa pelayanan publik di Indonesia itu masih banyak yang menunjukkan kualitas yang buruk sering menjadi bahasan, baik itu secara lisan maupun tulisan. Kegagalan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang menghargai hak dan martabat warga negara sebagai pengguna pelayanan mengakibatkan lemahnya legitimasi pemerintah bukan hanya di mata warga negaranya tetapi ini juga berdampak luas terhadap ketidakpercayaan pihak swasta dan pihak asing untuk menanamkan investasinya.

Di Kota Padang sendiri pelayanan kepada publik belum berjalan dengan baik. Permasalahan utama pelayanan publik selama ini berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan, terutama rendahnya komitmen instansi publik menanggapi keluhan masyarakat. Kondisi ini hampir terjadi di semua

tingkatan instansi publik dari pusat hingga daerah. Mulai dari petugas pelayanan (*front line*) hingga tingkat penanggung jawab instansi. Respons terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali. (www.ombudsman.go.id)

Adapun penelitian mengenai pengaruh penerapan *good governance* dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik belum banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Namun diantaranya dapat digunakan adalah penelitian yang dilakukan oleh Erna (2009) melakukan penelitian yang menguji tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Bersama Samsat Pematang Siantar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Penelitian yang dilakukan oleh Aniza (2005) melakukan penelitian yang menguji tentang pengaruh praktek *good governance* terhadap kualitas pelayanan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *good governance* memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Dari latar belakang yang diuraikan di atas, penulis ingin melakukan penelitian pada SKPD yang ada di Kota Padang. Karena di SKPD terdapat pelayanan kepada publik. Adapun beda dari penelitian sebelumnya yaitu dalam hal sampel yang diambil dan tempat penelitian. Untuk itulah penulis berkeinginan untuk meneliti apakah *good governance* dan budaya organisasi pada SKPD di Kota Padang dapat membantu dalam pencapaian pelayanan publik yang berkualitas sehingga penulis tertarik memilih judul skripsi yaitu:

“Pengaruh penerapan *Good Governance* dan Budaya Organisasi terhadap kualitas pelayanan publik. (studi Empiris pada pelayanan di SKPD kota Padang).”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas masalah yang dapat diidentifikasi adalah;

1. Sejahteranya kualitas pelayanan publik yang ada di SKPD Kota Padang ?
2. Sejahteranya penerapan *good governance* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada SKPD Kota Padang?
3. Sejahteranya budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada SKPD Kota Padang?
4. Apakah pelaksanaan pemberian pelayanan kepada publik sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi di atas dapat dilakukan pembatasan masalah.

Dimana peneliti membatasi masalah hanya pada pengaruh penerapan *good governance* dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Sejauhmana penerapan *good governance* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Sejauhmana budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh penerapan *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik.

F. Manfaat Penelitian

Selain tujuan yang hendak dicapai tersebut, penulis juga berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat:

1. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang pelayanan publik.
2. Bagi instansi, penelitian ini diharapkan sebagai kontribusi bagi SKPD Kota Padang dalam memberikan pelayanan kepada publik.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan acuan dalam melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan publik.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teoritis

1. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Kualitas

Pendapat Garvin yang dikutip oleh Evans dan Lindsay (1996) menyatakan bahwa kualitas harus mengandung dimensi kinerja (*performance*), bentuk (*feature*), reliabilitas, kesesuaian, durabilitas, survisabilitas, estatika dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Untuk mencapai kualitas bukan hanya menjadi tanggung jawab dari orang perorangan tetapi keikutsertaan, keterlibatan dan dukungan dari semua pihak yang turut berkepentingan untuk secara bersama-sama mengadakan peningkatan mutu hasil kerja bersama. terdapat lima sumber kualitas yang dijumpai (Tjiptono 1995:34), yaitu:

1. Program, kebijakan, dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak.
2. Sistem informasi yang menekankan ketepatan, baik pada waktu maupun detail.
3. Desain produk yang menekankan kendala dan perjanjian ekstensif produk sebelum di lepas ke pasar

4. kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara dengan baik, dan penemuan penyimpangan secara cepat.
5. manajemen yang menekankan kualitas sebagai tujuan utama.

Selain itu menurutnya, pada prinsipnya konsep kualitas memiliki dua dimensi, yaitu dimensi produk dan dimensi hubungan antara produk dan pemakai. Dimensi produk memandang kualitas barang dan jasa dari perspektif derajat konformitas dengan spesifikasinya, yaitu yang memandang kualitas dari sosok yang dapat dilihat, kasat mata, dan dapat diidentifikasi melalui pemeriksaan dan pengamatan. Sedangkan perspektif hubungan antara produk dan pemakai merupakan suatu karakteristik lingkungan dimana kualitas produk adalah dinamis, sehingga produk harus disesuaikan dengan tuntutan perubahan dari pemakai produk. Untuk menjamin kualitas barang yang cacat tidak di jual, namun kalau masih memungkinkan akan dilakukan perbaikan.

Dari pengertian tersebut, kualitas mengandung elemen-elemen yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, serta merupakan kondisi yang selalu berubah.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut uu No.25 Th 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dan menurut Keputusan menteri Negara pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M/PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari seluruh pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dimana pelayanan yang di berikan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan serta konsumen/masyarakat merasa puas dari layanan yang di berikan oleh penyedia jasa.

c. Azas dan Karakter Khusus Pelayanan Sektor Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas;

4. Partisipasif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Karakter khusus dari pelayanan publik yang membedakanya dari pelayanan swasta adalah: (Mahsun 2006)

1. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata.
2. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berkala regional, atau bahkan Nasional.
3. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis.
4. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan.
5. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pembangunan pelayanan.

6. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang di layani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu di perhatikan dan di kaji dua aspek pokok yaitu: aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan), kedua aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang di rasakan oleh masyarakat/pelanggan.

d. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Passuraman dan Benny (1990) dalam buku mereka yang berjudul *Delivering Quality Service*, indikator kinerja pelayanan yaitu

1. *Tangibles* atau kenampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.
2. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.

5. *Emphaty* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.

2. *Good Governanace*

Secara umum *good governance* dapat diartikan sebagai pemerintahan yang baik. Tetapi meskipun istilah *good governance* sering disebut dalam berbagai kesempatan, istilah tersebut dimaknai secara berlainan. Satu sisi ada yang memaknai *good governance* sebagai kinerja suatu pemerintahan, perusahaan atau organisasi masyarakat. Untuk dapat mewujudkan pemerintahan yang baik maka diperlukan pengawasan, pengendalian dan pemeriksaan.

a. *Pengertian Good Governance*

Menurut Salam (2004) menyatakan:

”*governance* merupakan mekanisme-mekanisme, proses-proses, dan institusi-institusi melalui warga negara mengartikulasikan kepentingan-kepentingan mereka, memediasi perbedaan-perbedaan mereka, serta menggunakan hak dan kewajiban mereka. *Governance* merupakan proses lembaga-lembaga publik mengatasi masalah-masalah publik, mengelolakan sumber daya publik dan menjamin realisasi hak asasi manusia. Dalam konteks ini, *good governance* memiliki hakekat yang esensial yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak berlandasan pada pemerintahan hukum.

Dalam Mardiasmo (2002) *governance* dapat diartikan sebagai cara mengelola urusan-urusan publik. *United National Development Program (UNDP)*

memberikan pengertian *good governance* sebagai berikut “*the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation’s affair at all levels*”. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses, dan lembaga-lembaga di mana warga dan kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa *UNDP* lebih menekankan aspek politik, ekonomi, dan administratif dalam pengolaan urusan-urusan negara pada semua tingkat. *Political governance* mengacu pada proses pembuatan kebijakan (*policy/strategy formulation*). *Economic governance* mengacu pada proses pembuatan keputusan dibidang ekonomi yang berimplikasi pada masalah pemerataan, penurunan kemiskinan, dan peningkatan kualitas hidup. *Administrative governance* mengacu pada sistem implementasi kebijakan.

Merujuk pada konsepsi tersebut, *good governance* memiliki beberapa atribut kunci seperti efektif, partisipatif, transparan, akuntabel, produktif, dan sejajar serta mampu mempromosikan penegakan hukum. Di atas semua itu, atribut utama *good governance* adalah bagaimana penggunaan kekuasaan dan otoritas dalam penyelesaian berbagai persoalan publik.

Dalam konteks itu, mekanisme kontrol (*check and balance*) perlu ditegakkan sehingga tidak ada satu komponen pun yang memegang kekuasaan absolut. Salah satu mekanisme yang digunakan adalah dengan menegakkan akuntabilitas sistem, struktur, organisasi dan staf atas apa yang menjadi tanggung

jawab, fungsi, tugasnya yang antara lain terlihat dari perilaku dan budaya kerjanya (Wiranto (2000) dalam Idriansyah).

Sementara itu *World Bank* Dalam Mardiasmo (2002) memberikan definisi *good governance* sebagai “*the way state power is used in managing economic and social resources for development of society*”. *World Bank* mendefinisikan *good governance* adalah:

”sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab 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”.

Dalam hal ini *World Bank* lebih menekankan pada cara pemerintah, mengelola sumber daya sosial dan ekonomi untuk kepentingan pembangunan masyarakat. Jika mengacu pada program *World Bank* dan *UNDP*, orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan *good governance*. Pengertian *good governance* sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik. Kata baik di sini maksudnya mengikuti kaidah-kaidah tertentu sesuai dengan karakteristik dasar *good governance*.

Dalam wacana *good governance*, tidak sedikit pihak yang mempertukarkan antara prinsip, unsur, elemen, dimensi, indikator, dan karakteristik tetapi maknanya merujuk pada hal yang sama. Istilah *good governance* diawali oleh tawaran badan-badan internasional, namun cita *good governance* pada saat ini sudah menjadi bagian serius dalam wacana pengembangan paradigma birokrasi dan pembangunan ke depan.

Menurut Salam (2004) “*governance* merupakan seni kepemimpinan publik. Ada tiga dimensi *governance*, yaitu: (1) Bentuk rezim politik, (2) Proses di mana otorisasi digunakan dalam pengelolaan ekonomi dan sumber daya sebuah negara, (3) Kapasitas pemerintah untuk merancang, memformulasikan, dan mengimplementasikan kebijakan dan fungsi-fungsi pelaksanaan”.

Berdasarkan tiga dimensi di atas, ada empat kriteria yang membentuk *good governance*, yaitu: (1) Legitimasi pemerintah (tingkat demokrasi), (2) Akuntabilitas politik dan unsur-unsur pemerintah resmi (kebebasan media, transparansi pengambilan keputusan mekanisme, akuntabilitas), (3) Kompetensi pemerintah untuk memformulasikan kebijakan dan pemberian pelayanan, (4) Respek kepada hak asasi manusia dan aturan hukum (hak-hak dan keamanan individual dan kelompok, kerangka kerja kegiatan ekonomi dan sosial, partisipasi).

b. Indikator *Good Governance*

Menurut UNDP dalam Mardiasmo (2002) memberikan beberapa karakteristik pelaksanaan *good governance*, yang sekaligus menjadi indikator dalam mengukur *good governance* meliputi:

1. Partisipasi (Participation)

Setiap orang atau setiap warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing. Partisipasi yang luas ini perlu dibangun dalam suatu tatanan kebebasan

berasosiasi dan berpendapat, serta kebebasan untuk berpartisipasi secara konstruktif.

2. Aturan Hukum (Rule of Law)

- a. Supermasi hukum: di samping erat kaitannya dengan *rule of law* juga mengisyaratkan adanya jaminan bahwa suatu masalah diatur secara jelas, tegas dan tidak duplikatif, serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan lainnya.
- b. Hukum yang responsif: hukum harus mampu menyerap aspirasi masyarakat luas dan mampu mengakomodasikan kebutuhan masyarakat dan bukan dibuat untuk kepentingan segelintir elit.
- c. Penegakan hukum yang konsisten dan nondiskriminatif: upaya yang mempersyaratkan adanya sanksi, mekanisme untuk menjalankan sanksi, serta sumber daya manusia/ penegak hukum yang memiliki integritas.
- d. Independensi peradilan: yakni prinsip yang meletakkan efektifitas peradilan sebagai syarat penting perwujudan *rule of law*.

3. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi. Berbagai proses, kelembagaan, dan informasi baru harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya, dan informasinya harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti, sehingga dapat digunakan sebagai alat *monitoring* dan evaluasi.

4. Daya Tanggap (Responsiveness)

- a. Tersedianya layanan pengaduan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat.
- b. Adanya tindak lanjut yang cepat dari laporan pengaduan.
- c. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
- d. Tumbuhnya kesadaran masyarakat.
- e. Meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan daerah dan berkurangnya jumlah pengaduan.

5. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)

Dalam hubungan yang saling melengkapi antara pemerintah, masyarakat dan sektor swasta, pemerintah bertindak sebagai penengah (mediator) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

6. Berkeadilan (*Equity*)

Pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya serta memperoleh kesejahteraan dan keadilan.

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

- a. Terlaksananya administrasi penyelenggaraan negara yang berkualitas dan tepat sasaran dengan penggunaan sumber daya yang optimal.
- b. Adanya perbaikan yang berkelanjutan.
- c. Berkurangnya tumpang tindih penyelenggaraan fungsi organisasi/unit kerja.
- d. Meningkatkan kesejahteraan dan nilai tambah dari pelayanan masyarakat.
- e. Berkurangnya penyimpangan pembelanjaan.
- f. Berkurangnya biaya operasional pelayanan.
- g. Prospek memperoleh standar ISO pelayanan.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Para pengambil keputusan dalam organisasi pemerintah, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum), sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*). Pertanggungjawaban tersebut berbeda-beda, bergantung apakah jenis keputusan organisasi itu bersifat internal atau external. Adanya sanksi yang ditetapkan pada setiap kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan.

9. Bervisi Strategis (*Strategic Vision*)

Para pimpinan dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good*

governance) dan pembangunan manusia (*human development*), bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut. Mereka juga memahami aspek-aspek historis, kultural, dan kompleksitas sosial yang mendasari perspektif mereka.

UNDP menjelaskan tata pemerintahan yang baik memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Mengikutsertakan semua.
- b. Transparan dan bertanggungjawab.
- c. Efektif dan adil pada masyarakat.
- d. Menjamin adanya suplemasi hukum.
- e. Menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial, dan ekonomi didasarkan pada *consensus* masyarakat.
- f. Memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan.

Asian Development Bank (ADB) melalui Krina menegaskan konsensus umum bahwa *good governance* dilandasi oleh empat pilar yaitu (1) *accountability*, (2) *transparency*, (3) *predictability*, dan (4) *participation*. Jumlah komponen ataupun prinsip yang melandasi tata pengelolaan yang baik sangat bervariasi, namun paling tidak ada sejumlah prinsip yang dianggap sebagai prinsip-prinsip utama yang melandasi *good governance*, salah satunya yaitu akuntabilitas yang dalam hal ini menyangkut untuk kepentingan publik.

Berdasarkan konsep-konsep di atas, jelas bahwa *good governance* mempunyai tujuan yang lebih efisien dan penggunaan *resources* yang ekonomis. *Good governance* adalah strategi untuk menciptakan institusi masyarakat yang kuat, dan juga untuk membuat pemerintah/publik. semakin terbuka, responsif, akuntabel dan demokratis. Akan tetapi konsep *good governance* jika dikembangkan akan menciptakan *modern governance* (baik *good 'national' governance* maupun *good local governance*) yang handal yang tidak hanya menekankan aktivitasnya dalam kerangka efisiensi tetapi juga akuntabilitasnya dimata publik.

3. Budaya Organisasi

a. Defenisi Budaya Organisasi

Budaya organisasi memberikan ketegasan dan mencerminkan spesifikasi suatu organisasi sehingga berbeda dengan organisasi lain. Oleh karena itu menurut Schelin, secara komprehensif budaya organisasi didefenisikan sebagai pola asumsi dasar bersama yang di pelajari oleh kelompok dalam suatu organisasi sebagai alat untuk memecahkan masalah terhadap penyesuaian faktor eksternal dan integrasi faktor internal dan telah terbukti sah, dan oleh karenanya di ajarkan kepada para anggota organisasi yang baru sebagai cara yang benar untuk mempersepsikan, memikirkan dan merasakan dalam kaitanya dengan masalah-masalah yang di hadapi.

Hal ini cukup bernilai dan oleh karenanya pantas di ajarkan kepada para anggota baru sebagai cara yang benar untuk berpersepsi, berpikir, dan berperasaan dalam hubungannya dengan probem-problem tersebut (Hassle Nogi 2005)

Sehingga budaya organisasi dapat disimpulkan sebagai nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajibanya dan juga prilakunya di dalam suatu organisasi.

Menurut Schein budaya organisasi memiliki 3 (tiga) tingkat yaitu: (dalam Stonner 1996):

- a. Artifak (*artifact*) adalah hal-hal yang ada bersama untuk menentukan budaya dan pengungkapan apa sebenarnya budaya itu kepada mereka yang memperhatikan budaya. Artifak termasuk produk, jasa dan bahkan pola tingkah laku dari anggota sebuah organisasi.
- b. Nilai-nilai yang di dukung (*expoused values*) adalah alasan yang di berikan oleh sebuah organisasi untuk mendukung melakukan sesuatu.
- c. Asumsi dasar (*basic assumption*) adalah keyakinan yang di anggap sudah ada oleh anggota suatu organisasi budaya menetapkan cara yang tepat untuk melakukan sesuatu di sebuah organisasi seringkali lewat asumsi yang di ucapkan.

Oleh karena itu budaya organisasi birokrasi akan menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh para anggota organisasi.

b. Fungsi Budaya Organisasi

Ada beberapa pendapat mengenai fungsi budaya organisasi, antara lain: (Pabundu 2006):

1. Menurut Robbins yaitu sebagai berikut:
 - a. Berperan menetapkan batasan.
 - b. Mengantarakan suatu perasaan identitas bagi anggota organisasi.
 - c. Mempermudah timbulnya komitmen yang lebih luas dari pada kepentingan individual seseorang.
 - d. Meningkatkan stabilitas sosial karena merupakan perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi.
 - e. Sebagai mekanisme kontrol dan menjadi rasional yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku para karyawan
2. Parsons dan Marton mengemukakan bahwa fungsi budaya organisasi adalah memecahkan masalah-masalah pokok dalam masalah survival suatu kelompok dan adaptasinya terhadap lingkungan eksternal serta proses integrasi internal.

Jadi dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi berfungsi sebagai ruhnya organisasi karena di sana terdapat filosofi, misi, dan visi organisasi yang jika di implementasikan oleh semua anggota organisasi akan menjadi kekuatan bagi organisasi tersebut untuk bersaing dan berkompetensi.

c. Indikator Budaya Organisasi

Menurut Muchlas (2005) untuk mengetahui apakah kultur suatu organisasi sudah kuat, ada beberapa karakteristik yang perlu dinilai yaitu:

1. Kebersamaan

Kebersamaan dapat ditunjukkan dengan besarnya derajat kebersamaan yang dimiliki oleh para anggota organisasi tentang nilai-nilai inti.

2. Peran Pemimpin

Pemimpin yang kuat adalah seorang pemimpin yang dapat menetapkan arah organisasi yang dipimpinnya artinya dapat melahirkan perubahan untuk mencapai tujuan organisasi, mengarahkan orang-orang untuk menciptakan kesatuan tindakan dan juga dapat memotivasi dan memberi inspirasi kepada bawahannya, sehingga tercipta budaya yang terbuka dalam organisasi.

3. Intensitas

Intensitas disini adalah hasil dari struktur penghargaan. Ketika para karyawan menyadari bahwa mereka akan diberi penghargaan untuk melakukan sesuatu dengan cara yang ditetapkan organisasi.

4. Penelitian Relevan

Dalam penelitian relevan ini penulis belum banyak memasukkan hasil yang masih terkait dengan penelitian yang menghubungkan antara *good governance* dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik, dikarenakan masih adanya keterbatasan dari sumber dan referensi. Namun diantaranya dapat digunakan adalah penelitian yang dilakukan oleh Erna (2009) melakukan penelitian yang menguji tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Bersama Samsat Pematang Siantar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi

memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Data-data yang diperoleh dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada responden sebanyak 90 orang yang terdiri dari aparat dan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Aniza (2005) melakukan penelitian yang menguji tentang pengaruh pelaksanaan *good governance* terhadap kualitas pelayanan mahasiswa. Penelitian ini dilakukan pada akademi pimpinan perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *good governance* memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Kontribusi praktek *good governance* mempengaruhi kualitas pelayanan mahasiswa sebesar 64,48% dalam kenaikannya. Sisanya yaitu 35,52% berasal dari faktor-faktor yang lain, seperti SDM yang berkualitas dan berkompeten, sistem dan prosedur, sumber daya keuangan dan lainnya.

5. Pengembangan Hipotesis

1) Pengaruh Penerapan *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *good governance*, tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas juga menjadi semakin besar. Menurut Hasibuan (2008:312) dalam *format good governance*, prasyarat untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas juga menuntut pentingnya, partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Sebagaimana kita ketahui, dua prinsip dasar dalam *good governance*

selalu harus diperhatikan, yaitu transparansi dan akuntabilitas. Menurut Keputusan MENTRI Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor: 26/KEP/M.PAN/2/2004, bahwa transparansi dan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Sedangkan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Aniza (2005) yang melakukan penelitian tentang pengaruh pelaksanaan *good governance* terhadap kualitas pelayanan mahasiswa terlihat bahwa penerapan *good governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Dalam pemerintahan daerah, penciptaan *good governance* merupakan tuntutan yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembentukan pemerintah yang kuat, pasar yang kompetitif, dan *civil society* yang mandiri. Untuk itu, dengan dilaksanakannya penerapan *good governance*, maka akan menciptakan pelayanan yang berkualitas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *good governance* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

2) Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Budaya organisasi merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan publik. Menurut Dwiyanto (2005) salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan suatu birokrasi pemerintah yaitu budaya organisasi. Dan menurut Suryono (2009) pelayanan publik sebagai suatu proses kinerja organisasi (birokrasi), keterikatan dan pengaruh budaya organisasi sangatlah kuat. Dengan kata lain, apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu-rambu aturan normatif yang telah ditentukan oleh organisasi publik sebagai perwujudan dari budaya organisasi publik.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Erna (2009) yang melakukan penelitian tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik terlihat bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Budaya organisasi mencerminkan spesifikasi suatu organisasi sehingga berbeda dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi (birokrasi) merupakan kesepakatan bersama tentang nilai-nilai bersama dalam kehidupan organisasi dan mengikat semua orang dalam organisasi yang bersangkutan. Sehingga apabila budaya organisasi (birokrasi) baik maka akan menciptakan kualitas pelayanan yang baik pula. Jadi dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

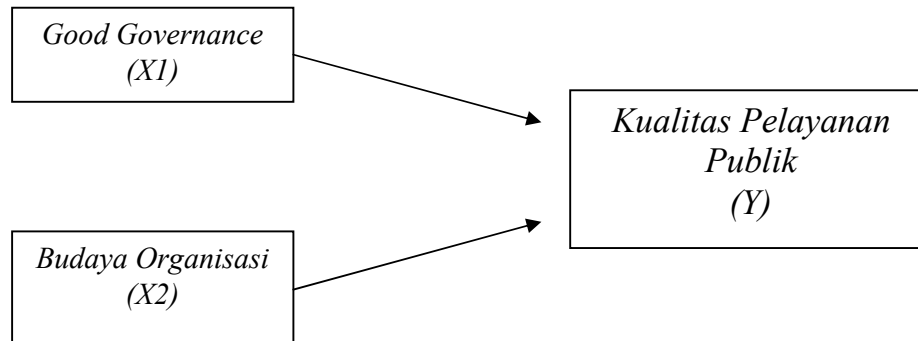
B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dimaksudkan sebagai konsep untuk menjelaskan mengungkapkan keterkaitan antara variabel yang akan diteliti berdasarkan batasan dan rumusan masalah. Berdasarkan latar belakang dan kajian teori yang telah dikemukakan di atas dapat dijelaskan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, penerapan *good governance* haruslah dilaksanakan dengan baik, dan budaya organisasi yang baik pula pada SKPD di Kota Padang.

Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan masyarakat. Dan hakikat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik haruslah dapat diwujudkan, sehingga *good governance* dapat dicapai. Transparansi dan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Sedangkan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Budaya organisasi juga merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan publik karna dengan budaya organisasi maka akan menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi, menciptakan jati diri para anggota organisasi dan pekerja yang terlibat di dalamnya, dan membantu menciptakan stabilitas organisasi sebagai sistem sosial sehingga mampu meningkatkan kualitas pada pelayanan publik. Berdasarkan uraian di atas maka dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

C. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dapat dilakukan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Penerapan *Good Governance* berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan publik

H₂ : Budaya Organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan publik

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai “Pengaruh Penerapan *Good Governance* dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Penerapan *good governance* berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan publik. Di mana semakin baik penerapan *good governance* maka semakin baik pula kualitas dari pelayanan publik.
2. Budaya organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan publik. Di mana semakin baik budaya organisasi maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik.

B. Keterbatasan

Meskipun peneliti telah berusaha merancang dan mengembangkan penelitian sedemikian rupa, namun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Dimana dari model penelitian yang digunakan, diketahui bahwa variabel penelitian yang digunakan hanya dapat menjelaskan sebesar 23,8%. Sedangkan 76,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti. Sehingga variabel penelitian yang digunakan kurang dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik.

2. Penelitian ini merupakan metode survei menggunakan kuesioner tanpa dilengkapi dengan wawancara atau pertanyaan lisan. Sebaiknya dalam mengumpulkan data dilengkapi dengan menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis.

C. Saran

Berdasarkan pada pembahasan dan kesimpulan di atas, maka peneliti menyarankan bahwa:

1. Dari hasil penelitian ini terlihat bahwa penerapan *good governance* dan budaya organisasi yang ada di SKPD pemerintah kota Padang telah baik dilakukan, tapi masih ada beberapa hal yang belum sepenuhnya dilakukan dengan sempurna sehingga hal ini berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh pemerintah Kota. Pemerintah sebaiknya melakukan pengkajian ulang mengenai prinsip-prinsip *good governance* dan budaya organisasi dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas agar kualitas pelayanan dari pemerintah dapat terus ditingkatkan.
2. Penelitian ini masih terbatas pada penerapan *good governance* dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menemukan variabel-variabel lain yang berpengaruh kuat terhadap kualitas pelayanan publik. Seperti etika organisasi, sistem insentif, semangat kerja sama dan lain sebagainya.
3. Pemerintah harus lebih maksimal dalam menerapkan *good governance* dan budaya organisasi yang kuat agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan

yang lebih baik, sehingga tidak ada lagi perbedaan antara kenyataan dan harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

4. Aparat harus lebih maksimal dalam memberikan penyelesaian secara tepat kepada masyarakat, agar tidak adanya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University press.
- Hasibuan, Muhammad Umar Syadat. 2008. *Revolusi Politik Kaum Muda*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik (Edisi pertama)*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Mardiyanti, Aniza Nur. 2005. Pengaruh Pelaksanaan Good Governane Terhadap Kualitas Pelayanan Kemahasiswaan. Tesis. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UI.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Modul Good Governance. 2006. "Akuntabilitas dan Good Governance". Jakarta. Melalui (www.google.com) [21/06/2009]
- Muchlas, Makmuri. 2005. *Prilaku organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University press.
- Oktarina, Rilla Dwika. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Organisasi Sektor publik dengan Akuntabilitas dan Transparansi sebagai Variabel Moderating*. Skripsi UNP. Padang
- Parasuraman, Zeithaml dan Berry. 1990. *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for future Research*. Journal of Marketing. Vol.49
- Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintah Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Siagian, Sondang P, 1995, *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara,
- Siregar, Erna Dora. 2009. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap kualitas Pelayanan Publik*. Skripsi, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik USU.
- Stoner, James A. F. 1996. *Manajemen Jilid 1*. Jakarta: PT. Prenhalindo.