

PENGARUH PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN STNK KABUPATEN FAKFAK

Marthen Anthon Pentury

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Asy-Syafi'Iyah Fakfak

Abstract: *This study aims to determine the effect of the principle of good governance has a positive influence on the quality of public services. The results of the research show that the principle of good governance has a positive influence on the quality of public services in the registration of the STNK at the UPTD SAMSAT office in Fakfak Regency, because it is known that the regression equation is $Y = 5.368 + 0.863X$. Where the coefficient is positive, it means that there is a positive relationship between the principles of good governance with the quality of public services, and has a strong relationship that is equal to 0.774 through the calculation of the correlation coefficient. Significant test results of 7.127 with an error level of 0.05. This means that the hypothesis is formulated that there is a positive and significant influence between the application of Good Governance Principles and Public Service Quality in the registration of STNK at the UPTD SAMSAT office in Fakfak Regency. This can be seen from the calculation of the Determinant Coefficient of 59.90%, while the remaining 40.1% is determined by other variables not included in this study. Based on respondents' answers through questionnaires distributed there is the lowest value on the variable Public Service Quality which is located on the Physical Evidence indicator (tangible).*

Keywords: *good governance, quality of public services.*

PENDAHULUAN

Tujuan suatu negara tidak lain untuk mewujudkan masyarakat dengan kehidupan yang baik, dimana yang terdapat dalam fungsi negara yaitu melaksanakan kepentingan rakyat dengan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara. Dalam reformasi suatu aparatur negara dengan tuntutan untuk mewujudkan administrasi negara yang mampu mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan penyelenggaraan

pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan sebuah pemerintah yang baik (*Good Governance*), sehingga dapat tercipta pemerintah yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pemerintah yang baik (*Good Governance*) perlu dilakukan agar permasalahan dapat diminimalkan atau dipecahkan disegala bidang dalam masyarakat agar dapat berjalan dengan baik dan lancar. Salah satu dalam permasalahan tersebut adalah pemerintah berkeinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan tugas dari pemerintah, pada hakekatnya pemerintah wajib untuk melayani masyarakat serta dapat menciptakan kondisi yang dapat mengembangkan suatu kreatifitas dalam mencapai tujuan.

Sebagaimana yang diamanatkan dalam UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik merupakan institusi Negara, korporasi maupun lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang. Dengan demikian pelayanan publik merupakan hal yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah dan merupakan unsur yang sangat penting pada masyarakat karena berpengaruh dalam aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas.

Secara umum *Good Governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya. Prasetyantoko (2008) mengatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja perlu diterapkannya prinsip *Good Governance*. Sehingga pemerintah menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* karena ini merupakan suatu hal yang menonjol dalam pengelolaan administrasi publik.

Ada beberapa prinsip *Good Governance* menurut UNDP (*United Nation Develoment Program*), 1997, yaitu (1) Partisipasi, (2) Aturan Hukum, (3) Transparasi, (4) Daya Tanggap, (5) Berorientasi Konsensus, (6) Berkeadilan, (7) Efektif dan Efisien, (8) Akuntabilitas, (9) Bervisi Strategis, (Sukardi, 2009). Prinsip-prinsip inilah yang melekat pada sebuah pemerintahan dimana ini merupakan hal agar dapat tercapainya suatu hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Penerapan *Good Governance* adalah merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat. Penerapan *Good Governance* juga merupakan upaya mewujudkan pemerintah agar pelayanan publiknya efektif, efisien, berkualitas dan administrasinya bertanggung jawab pada publik.

Penelitian ini membahas Prinsip-prinsip *Good Governance* yang akan diteliti yaitu Transparasi, Daya Tanggap, Efektifitas dan Efisien, Akuntabilitas, dan Berkeadilan. Transparasi yang dimaksud dalam *Good Governance* yakni keterbukaan dimana bukan hanya pemerintah saja yang mengetahui seluk-beluk pelaksanaan program yang ada melainkan masyarakat berhak mendapatkan informasi yang terbuka, mudah dijangkau, bebas diperoleh, dan tepat waktu. Daya Tanggap dimana mampu menanggapi keluhan masyarakat dan mampu menanggapi dalam memberikan pelayanan yang dapat

memuaskan masyarakat. Efektifitas dan Efisien dimana dalam pelayanan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat. Prinsip akuntabilitas ini mengharuskan pemerintah menata seluruh pelayanannya dengan sebaik-baiknya karena merupakan salah satu prinsip yang harus dilaksanakan secara utuh oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Berkeadilan dalam pelayanan tidak memilih atau membedakan gender, status ekonomi, maupun golongan.

Pelayanan publik merupakan ranah dari ketiga unsur *Governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Melalui penyelenggaraan layanan publik, pemerintah, dan masyarakat berinteraksi secara intensif sehingga apabila pemerintah dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik, maka manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Menurut Kotler (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Kualitas pelayanan sangat penting karena akan berdampak langsung pada citra instansi. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi instansi.

Penilaian akan kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuramandan Berry dalam Ratminto dan Winarsih (2005:175) ada lima dimensi pelayanan yang berkualitas yaitu: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Pelayanan publik menurut keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, Sinambela (2008:5). Sedangkan menurut Dwiyanto (2008:21), pelayanan publik adalah produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas, karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna yaitu warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Pendapat senada dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih (2010:18), yang mengartikan pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat merupakan semua orang yang menuntut kepada organisasi publik agar dapat memenuhi standar kualitas pelayanan tertentu. Keberhasilan suatu organisasi ataupun instansi dalam bidang pelayanan adalah bagaimana suatu kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pengguna jasa). Karena kualitas pelayanan merupakan hal dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu organisasi publik.

Dalam pemerintahan ini kualitas pelayanan publik sendiri masih ada beberapa yang belum efektif dan efisien. Terbukti dengan adanya keluhan masyarakat yang terlihat secara langsung maupun secara tidak langsung. Disinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsive terhadap kepentingan publik. Pelayanan publik diselenggarakan tidak hanya oleh pemerintahan saja akan tetapi juga diselenggarakan oleh swasta.

Kantor UPT (Unit Pelaksana Teknis) SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap) adalah UPT pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Papua Barat berdasarkan Peraturan Gubernur Papua Barat Nomor 40 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT).

UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan salah satu UPT (Unit Pelaksana Teknis) yang berada di Kabupaten Fakfak, yang mana berperan dalam memberikan pelayanan publik yang terdiri dari beberapa instansi, antara lain : menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan lalu Lintas Jalan (SWDKLIJ).

Pelayanan publik di UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak masih dikatakan belum efektif dan efisien. Dengan adanya keluhan beberapa masyarakat dalam pelayanan pengurusan STNK masih terdapat kelambatan waktu sehingga masyarakat terkadang menunggu dan tidak sesuai dengan ketepatan waktu yang ditentukan.

UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak berperan sangat penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan baik terhadap masyarakat. dimana ingin sekali menjadi sebuah kantor pemerintah yang melayani publik yang dapat melaksanakan pelayanan prima terhadap masyarakat sebagai pelanggan, sehingga dapat mengimplementasikan apa arti *Good Governance* dan pada akhirnya masyarakat tidak berprasangka buruk lagi terhadap pelayanan.

Salah satu pelayanan UPTD SAMSAT di Kabupaten Fakfak adalah pelayanan pengurusan atau pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). Dengan diterapkan adanya *Good Governance* berusaha memberikan kualitas pelayanan yang sangat efektif dan efisien. Sehingga UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak memberikan prosedur pelayanan pengurusan STNK yang mana proses pembuatan STNK baru

membutuhkan waktu 120 menit, perubahan STNK waktu 60 menit, perpanjangan STNK 5 tahunan membutuhkan waktu 30 menit, serta untuk pengesahan STNK tahunan waktu 30 menit. Prosedur pembuatan STNK mulai dari Loker Pendaftaran, TU STNK, input data entry, Korektor, bayar Kasir, Cetak STNK sampai dengan penyerahan STNK dengan melalui 1 pintu pelayanan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *Good Governace* akan terwujud, jika penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* telah dilaksanakan dengan baik, termasuk pada kantor UPTD Samsat Kabupaten Fakfak.

TINJAUAN PUSTAKA

Good Governance

Menurut Wahab (2008:45) bahwa penerapan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya. Unsur-unsur penerapan tersebut meliputi: (1) Adanya program yang dilaksanakan, (2) Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut, (3) Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

Sukardi (2009:162), mendefinisikan pemerintah (*governance*) adalah pelaksanaan kewenangan/ kekuasaan di bidang ekonomi, politik, dan administrasi untuk mengelola berbagai urusan Negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrument kebijakan Negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integrasi, dan kohesivitas sosial dalam masyarakat.

Artinya bahwa *governance* merupakan proses pelayanan bagi kepentingan masyarakat yang menggunakan hak dan kewajibannya. Sehingga dengan adanya *governance* ini akan bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak yang berlandaskan pada pemerintahan hukum.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam (Kurniawan, 2005:10), Good Governance adalah penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif di antara domain-domain Negara, sektor swasta dan masyarakat”.

Menurut United Nation Develoment Program UNDP (1997), dalam (Sukardi, 2009:163), mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), adalah meliputi:

1. Partisipasi (*Participation*)

Setiap 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 berserikat dan berpendapat, serta kebebasan untuk berpartisipasi secara konstruktif.

2. Aturan Hukum

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang Hak-hak asasi manusia.

3. Transparansi

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

4. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan

5. Berorientasi Konsensus

Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) akan bertindak sebagai penengah 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

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

7. Efektivitas dan Efisiensi

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber-sumber yang tersedia.

8. Akuntabilitas

Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik (pemerintah), swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik, sebagaimana halnya kepada para pemilik (stakeholders). Pertanggungjawaban

tersebut berbeda-beda, tergantung apakah jenis keputusan organisasi itu bersifat internal atau bersifat eksternal.

9. Bervisi Strategis

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perseptif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) dan pembangunan manusia. Bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut. Mereka juga memahami aspek-aspek histori, kultural, dan kompleksitas yang mendasari perspektif mereka.

Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan (Tjiptono, 2004:2). Sedangkan menurut Kotler (2009:310), mengemukakan bahwa “kualitas adalah fitur dan karakteristik produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi keinginan yang dinyatakan atau tersirat.” Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), yang dikutip oleh Harbani (2013:128), mengemukakan bahwa pelayanan adalah “segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat”. Dengan demikian kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang bermutu dilakukan untuk memberi kepuasan pelanggan.

Berbicara tentang kualitas pelayanan berarti berbicara tentang bagaimana cara yang harus diperoleh dalam usaha meningkatkan kualitas atau mutu. Dimana setiap perusahaan atau instansi memiliki cara agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen atau masyarakat.

Untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kecepatan, keamanan, keramah-tamahan, dan kenyamanan yang terintegrasi sehingga manfaatnya besar. kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan (Parasuraman, 2001 : 165).

Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011:40), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan

yang diberikan tidak memberikan kepuasan maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) yang dikutip oleh Harbani (2013:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangible (bukti fisik)*, yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Responsiveness (tanggapan)*, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
3. *Reliability (kehandalan)*, yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
4. *Assurance (jaminan dan kepastian)*, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

METODE

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2011:61), Populasi adalah wilayah yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) serta aparatur samsat yang melaksanakan pelayanan, dengan demikian jumlah keseluruhan populasi adalah 114 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011:62). Sedangkan menurut Arikunto (2010:109), Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Dalam pengambilan sampel untuk penelitian ini menggunakan dua teknik *saturation sampling* dan *accidental sampling*. *Saturation sampling* adalah metode pengambilan sampel dengan mengikutsertakan semua anggota populasi sebagai sampel penelitian. Hal ini sering digunakan untuk

penelitian dengan jumlah sampel di bawah 30 orang, atau untuk penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan tingkat kesalahan yang sedikit atau kecil, (Sugiyono, 2011:68). Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah aparatur Samsat Kabupaten Fakfak yang melakukan pelayanan dengan jumlah 14 pegawai.

Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011:67). Sementara kriteria sampel yang akan diambil adalah masyarakat yang menggunakan jasa pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

Variabel Operasional

Variabel penelitian yaitu suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011: 38). Peneliti ini menggunakan 2 (dua) variabel utama, yakni :

1. Variabel Bebas, merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat, (Sugiyono, 2011:39).
Variabel Independen pada penelitian ini adalah prinsip-prinsip Good Governance dengan 5 indikator (X), yaitu: transparasi, daya tanggap, efektif dan efisien, akuntabilitas, berkeadilan
2. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, (Sugiyono, 2011:39). Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2000:70), ada 5 (lima) variabel ukuran kualitas pelayanan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik dengan indikator (Y) dengan 5 indikator, yaitu: bukti fisik (*tangible*), tanggapan (*responsives*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empaty*).

Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:148), bahwa instrumen penelitian adalah “suatu alat pengumpul dan yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dengan demikian, penggunaan instrument penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial.

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Kuesioner menurut Sugiyono (2012:199), mengatakan bahwa: “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk

menjawabnya”. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu apa yang bisa diharapkan dari responden”.

Dengan skala likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian, indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan.

Teknis Analisis Data

Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel akibatnya (Y). Faktor penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut juga dengan prediktor sedangkan variabel akibat dilambangkan dengan Y atau disebut juga dengan response. Dalam hal ini variabel X adalah Prinsip-prinsip Good Governance dan variabel Y adalah Kualitas Pelayanan Publik. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Kualitas Pelayanan Publik

X = Prinsip-prinsip Good Governance

a = Intersip/ Konstanta

b = Koefisien Regresi

Korelasi Person Product Moment (PPM)

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi Person Produk Momen dimana teknik ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent dan variabel dependent. Menurut sugiyono (2007:212), rumusan korelasi Person Produk Momen :

$$r = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana :

r : Koefisien Korelasi

X : Variabel prinsip-prinsip goog governance

Y : Variabel kualitas pelayanan publik

n : Jumlah Responden

Koefisien Determinan

Untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independent (prinsip good governance) kepada variabel dependent (kualitas pelayanan publik), maka

dihitung besarnya nilai koefisien determinasi (KD dengan rumus $R = (r^2) \text{ dikalikan } 100\%$. Menurut Sugiyono (2010:275), rumus koefisien determinasi, sebagai berikut:

$$R = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

R : nilai koefisien determinan

r : nilai koefisien korelasi

Uji Signifikan

Uji signifikan digunakan untuk mengetahui apakah prinsi-prinsip good governance terdapat signifikan atau tidak terhadap kualitas pelayanan publik, untuk itu perlu diuji dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t \text{ hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t hitung : nilai t

r : nilai koefisien korelasi

n : jumlah sampel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Variabel X (Prinsip *Good Governance*)

Variabel X adalah prinsip-prinsip Good Governance yang di ukur melalui 5 (lima) indikator yaitu: keterbukaan, daya tanggap, efektif dan efisien, pertanggungjawaban, dan berkeadilan. Dimana setiap indikator dalam variabel ini akan dinilai oleh masyarakat dan aparatur UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak, dengan cara pembagian kuesioner. Adapun hasil yang diperoleh dari kuesioner yang telah dibagikan akan dijelaskan dalam masing-masing indikator.

Dalam indikator ***keterbukaan*** ini menggunakan 3 (tiga) pertanyaan, yaitu (1) Apakah Bapak/Ibu setuju dalam pengurusan STNK, petugas SAMSAT telah menjelaskan tentang besaran biaya PNPB yang telah ditentukan oleh Negara, (2) Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa mekanisme pelayanan penerbitan STNK di Kantor UPTD SAMSAT telah sesuai dengan ketentuan yang telah dijelaskan oleh petugas, (3) Apakah Bapak/Ibu setuju petugas pelayanan informasi di Kantor UPTD SAMSAT,

memberikan penyampaian terkait persyaratan untuk penerbitan STNK. Jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan.

1. Untuk besaran biaya PNBP yang telah ditentukan negara, responden yang menjawab setuju sebanyak 19 responden dengan presentase 52,78 %, jawaban sangat setuju sebanyak 17 responden dengan presentase 47,22%, sedangkan kurang setuju/netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, tidak ada responden yang menjawab.
2. Tentang mekanisme pelayanan penerbitan STNK di Kantor UPTD SAMSAT, responden yang menjawab setuju sebanyak 24 responden dengan persentase 66,66%, jawaban sangat setuju sebanyak 11 responden dengan persentase 30,56%, jawaban tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%, sedangkan jawaban kurang setuju/netral dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.
3. Jawaban responden tentang pelayanan informasi terkait persyaratan untuk penerbitan STNK, maka responden yang menjawab setuju sebanyak 23 responden dengan persentase 63,89%, jawaban sangat setuju sebanyak 11 responden dengan persentase 30,56%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 2 responden dengan persentase 5,56%. Untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.

Berdasarkan dari ketiga (3) pertanyaan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa mekanisme pelayanan penerbitan STNK di UPTD Samsat Kabupaten Fakfak telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik dari segi pemberian informasi terkait persyaratan penerbitan STNK maupun penerapan besaran biaya PNBP yang diberlakukan oleh Negara telah dijelaskan secara terbuka bagi masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan STNK.

Dalam indikator *daya tanggap* menggunakan 3 (tiga) pertanyaan, yaitu : (1) Apakah Bapak/Ibu setuju di Kantor UPTD SAMSAT terdapat kotak saran sebagai tempat pengaduan, (2) Apakah Bapak/ Ibu setuju petugas UPTD SAMSAT mampu memberikan tanggapan secara jelas terhadap pengaduan dari masyarakat, (3) Apakah Bapak/ Ibu setuju bahwa masyarakat sudah merasa terbantu atas pelayanan yang telah diberikan oleh petugas di Kantor UPTD SAMSAT. Jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing.

1. Jawaban responden tentang kotak saran sebagai tempat pengaduan, maka responden yang menjawab setuju sebanyak 18 responden dengan persentase 50%, jawaban sangat setuju sebanyak 17 responden dengan persentase 47,22%, jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%. Jawaban kurang setuju/netral dan tidak setuju responden tidak ada yang menjawab.
2. Jawaban responden tentang tanggapan terhadap pengaduan dari masyarakat, maka responden yang menjawab Setuju sebanyak 24 responden dengan persentase 66,66%, jawaban sangat setuju sebanyak 10 responden dengan persentase 27,78%, jawaban

kurang setuju/netral sebanyak 2 responden dengan persentase 5,56%. Untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.

3. Jawaban responden tentang terbantunya masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor UPTD SAMSAT, maka responden yang menjawab Setuju sebanyak 18 responden dengan persentase 50%, jawaban Sangat Setuju sebanyak 16 responden dengan persentase 44,44%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%, jawaban Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%. Untuk jawaban Kurang Setuju/Netral tidak ada responden yang menjawab.

Berdasarkan dari ketiga (3) pertanyaan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagai bentuk upaya perbaikan pelayanan, UPTD Samsat Kabupaten Fakfak telah membuat beberapa inovasi salah satunya adalah memberikan pelayanan dengan melalui pintu 1 (satu) dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan dalam menyikapi tanggapan dan tuntutan dari masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan penerbitan STNK, sehingga perbaikan pelayanan dimaksud dapat secara langsung dirasakan manfaatnya oleh masyarakat yang menggunakan pelayanan jasa dalam pengurusan STNK.

Dalam indikator *efektif dan efisien* ini menggunakan 3 (tiga) pertanyaan, yaitu : (1) Apakah Bapak/Ibu setuju dalam penerbitan STNK di Kantor UPTD SAMSAT sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan oleh Pemerintah, (2) Apakah Bapak/ Ibu setuju pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan untuk kepengurusan STNK, (3) Apakah Bapak/ Ibu setuju tidak menunggu terlalu lama ketika pelayanan terkait kepengurusan STNK di Kantor UPTD SAMSAT. Jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan.

1. Jawaban responden tentang dalam penerbitan stnk sesuaikah dengan yang ditentukan oleh pemerintah, maka berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab setuju sebanyak 21 responden dengan persentase 58,33%, jawaban sangat setuju sebanyak 14 responden dengan persentase 38,89%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%. Sedangkan untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.
2. Jawaban responden tentang ketepatan waktu dalam kepengurusan STNK, maka responden yang menjawab setuju sebanyak 20 responden dengan persentase 55,56%, jawaban sangat setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 16,66%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 6 dengan persentase 16.67%, jawaban tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 5,56%, jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.
3. Jawaban responden tentang kepengurusan STNK di Kantor UPTD SAMSAT menunggu lama atau tidak, setuju sebanyak 20 responden dengan persentase 55,56%, jawaban sangat setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 25%, jawaban

kurang setuju/netral sebanyak 6 responden dengan persentase 16,66%, jawaban tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%, jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.

Berdasarkan dari ketiga (3) pertanyaan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa ketentuan pelayanan penerbitan STNK di UPTD Samsat Kabupaten Fakfak sampai dengan saat ini masih sesuai dengan waktu yang ditentukan, mengingat jumlah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan dalam pengurusan STNK masih berbanding seimbang dengan jumlah petugas pelayanan, walaupun terkadang masih terjadi keterlambatan pelayanan yang diakibatkan oleh *trouble* sistem (jaringan).

Dalam indikator ***pertanggungjawaban*** menggunakan 3 (tiga) pertanyaan yaitu: (1) Apakah Bapak/Ibu setuju, petugas di Kantor UPTD SAMSAT menarik biaya dalam pengurusan STNK sesuai dengan ketentuan Pemerintah, (2) Apakah Bapak/Ibu setuju, dalam pelayanan terhadap masyarakat petugas SAMSAT diawasi oleh PROPAM, (3) Apakah Bapak/Ibu setuju, pemasangan slogan anti Pungli sebagai acuan petugas pelaksana SAMSAT. Jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan.

1. Jawaban responden tentang biaya dalam pengurusan STNK sesuai dengan ketentuan Pemerintah adalah setuju sebanyak 19 responden dengan persentase 52,78%, jawaban sangat setuju sebanyak 15 responden dengan persentase 41,67%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 2 dengan persentase 5,56%, jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.
2. Jawaban responden tentang dalam pelayanan terhadap masyarakat petugas SAMSAT diawasi oleh PROPAM adalah setuju sebanyak 23 responden dengan persentase 63,89%, jawaban sangat setuju sebanyak 12 dengan persentase 33,33%, jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%, jawaban kurang setuju/netral dan tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.
3. Jawaban responden tentang pemasangan slogan anti pungli sebagai acuan petugas pelaksana SAMSAT adalah sangat setuju sebanyak 24 dengan persentase 66,66%, jawaban setuju sebanyak 11 responden dengan persentase 30,56%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%, jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.

Berdasarkan dari ketiga (3) pertanyaan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan yang bersih dan bebas dari pungli, UPTD Samsat Kabupaten Fakfak dalam memberikan pelayanan jasa pengurusan STNK telah menerapkan penarikan biaya dengan PNPB yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Dalam ***indikator berkeadilan*** ini menggunakan 3 (tiga) pertanyaan yaitu : (1) Apakah Bapak/Ibu Setuju, petugas UPTD SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membedakan masyarakat yang datang dalam mengurus

STNK, (2) Apakah Bapak/Ibu Setuju, petugas di Kantor UPTD SAMSAT melayani masyarakat secara berurutan atau sesuai dengan antrian, (3) Apakah Bapak/Ibu Setuju, dalam pelayanan yang diberikan tidak memudahkan orang atau golongan tertentu dan tidak menyulitkan orang atau golongan tertentu. Jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan.

1. Jawaban responden tentang tidak membedakan masyarakat dalam pengurusan STNK adalah setuju sebanyak 25 responden dengan persentase 69,44%, jawaban sangat setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 25%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 2 dengan persentase 5,56%, jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.
2. Jawaban responden tentang dalam melayani masyarakat saat mengurus STNK sesuai dengan antrian adalah setuju sebanyak 20 dengan persentase 55,56%, jawaban sangat setuju sebanyak 13 responden dengan persentase 36,11%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 2 responden dengan persentase 5,56%, jawaban tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%, jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.
3. Jawaban responden tentang tidak memilih golongan orang dalam pelayanan pengurusan STNK adalah setuju sebanyak 24 responden dengan persentase 27,78%, jawaban sangat setuju sebanyak 10 responden dengan persentase 66,66%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%, jawaban tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%, jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.

Berdasarkan dari ketiga (3) pertanyaan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, UPTD Samsat Kabupaten Fakfak telah menerapkan kesetaraan dalam pelayanan sehingga tidak membedakan suatu golongan tertentu sehingga terwujud pelayanan yang adil dan merata.

Deskripsi Variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik)

Variabel Y adalah Kualitas Pelayanan Publik yang di ukur melalui 5 (lima) indikator yaitu : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empaty. Dimana setiap indikator dalam variabel ini akan dinilai oleh masyarakat dan aparatur UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak, dengan cara pembagian kuesioner, adapun hasil yang diperoleh dari kuisisioner yang telah dibagikan akan dijelaskan masing-masing indikator.

Dalam *indikator bukti fisik* ini menggunakan 3 (tiga) pertanyaan yaitu: (1) Apakah Bapak /Ibu setuju, bangunan Kantor UPTD SAMSAT memiliki kondisi yang baik, bersih dan nyaman, (2) Apakah Bapak/Ibu setuju, apabila material STNK tidak terjadi kekosongan atau terlambat stok di Kantor UPTD SAMSAT, (3) Apakah Bapak/Ibu setuju, penampilan petugas SAMSAT dalam mengenakan seragam rapi dan

sopan. Jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan.

1. Jawaban responden tentang kondisi bangunan Kantor UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak adalah Setuju sebanyak 19 responden dengan persentase 52,78%, jawaban Kurang Setuju/Netral sebanyak 7 responden dengan persentase 19,44%, jawaban Sangat Setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 13,89%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 13,89% jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada responden yang menjawab.
2. Jawaban responden tentang menyetokkan material di Kantor UPTD SAMSAT adalah setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 5,56%, jawaban sangat setuju sebanyak 14 responden dengan persentase 38,89%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 2 responden dengan persentase 5,56%, jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.
3. Jawaban responden tentang penampilan petugas SAMSAT dalam mengenakan seragam adalah yang menjawab setuju sebanyak 22 responden dengan persentase 61,11%, jawaban sangat setuju sebanyak 7 responden dengan persentase 19,44%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 5 responden dengan persentase 13,89%, jawaban tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%, jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%.

Berdasarkan dari ketiga (3) pertanyaan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan pengurusan STNK, UPTD Samsat Kabupaten Fakfak telah berupaya melakukan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan baik dari segi kelayakan bangunan, ketersediaan material maupun kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam **indikator kehandalan** ini menggunakan 3 (tiga) pertanyaan yaitu : (1) Apakah Bapak/Ibu setuju, petugas Kantor UPTD SAMSAT mampu menangani permasalahan yang timbul terkait pelayanan kepengurusan STNK, (2) Apakah Bapak/Ibu setuju jika petugas SAMSAT mempunyai keahlian/kemampuan sesuai bidangnya, (3) Apakah Bapak/Ibu setuju, jika proses penerbitan STNK pada Kantor UPTD SAMSAT tidak berbelit-belit. Jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan.

1. Jawaban responden tentang menangani permasalahan yang timbul terkait pelayanan kepengurusan yang menjawab setuju 16,67%, jawaban tidak setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 8,33%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 2 responden dengan persentase 5,56%, jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.
2. Jawaban responden tentang keahlian/kemampuan petugas sesuai bidangnya adalah yang menjawab setuju sebanyak 24 responden dengan persentase 66,67%, jawaban

kurang setuju/netral sebanyak 6 responden dengan persentase 16,66%, jawaban sangat setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 13,89%, jawaban tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%, jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.

3. Jawaban responden tentang dalam penerbitan STNK di Kantor UPTD SAMSAT tidak berbelit-belit, dimana yang menjawab setuju sebanyak 21 responden dengan persentase 58,33%, jawaban sangat setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 25%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 6 responden dengan persentase 16,67%, jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju responden tidak menjawab.

Berdasarkan dari ketiga (3) pertanyaan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, Polri telah melaksanakan DIKBANG (Pendidikan Pengembangan) secara berkala dengan tujuan meningkatkan kemampuan petugas pelayanan terkait keahlian dalam menangani permasalahan yang terjadi dalam pelayanan penerbitan STNK agar tidak berbelit-belit sehingga terwujud pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam *indikator daya tanggap* ini menggunakan 3 (tiga) pertanyaan yaitu : (1) Apakah Bapak/Ibu setuju, petugas Kantor UPTD SAMSAT berinisiatif bertanya/menawarkan bantuan kepada masyarakat, (2) Apakah Bapak/Ibu setuju, petugas Kantor UPTD SAMSAT merespon dengan cepat ketika masyarakat meminta tolong terkait kepengurusan STNK, (3) Apakah Bapak/Ibu setuju, petugas Kantor UPTD SAMSAT cepat dalam memberikan informasi dalam pengurusan STNK. Jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan di jabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan.

1. Jawaban responden tentang memberi tawaran bantuan kepada masyarakat adalah setuju sebanyak 21 responden dengan persentase 58,33%, jawaban sangat setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 22,22%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 5 responden dengan persentase 13,89%, jawaban tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 5,56%, jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.
2. Jawaban responden tentang kecepatan petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat, maka yang menjawab setuju sebanyak 29 responden dengan persentase 80,55%, jawaban sangat setuju sebanyak 4 responden dengan persentase 11,11%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 2 responden dengan persentase 5,56%, jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%, jawaban tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.
3. Jawaban responden tentang kecepatan petugas UPTD SAMSAT dalam memberikan informasi berkaitan dengan pengurusan STNK yang menjawab setuju sebanyak 23 responden dengan persentase 63,89%, jawaban sangat setuju sebanyak 6 responden

dengan persentase 16,66%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 5 responden dengan persentase 13,89%, jawaban tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%, jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%.

Berdasarkan dari ketiga (3) pertanyaan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat petugas pelayanan pada UPTD Samsat Kabupaten Fakfak telah memberikan tanggapan, respon dan memberikan informasi terhadap masyarakat yang menggunakan jasa dalam pengurusan STNK.

Dalam *indikator jaminan* ini menggunakan 3 (tiga) pertanyaan yaitu : (1) Apakah Bapak/Ibu setuju, dalam pelayanan pengurusan STNK petugas SAMSAT memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap masyarakat, (2) Apakah Bapak/Ibu setuju, informasi yang diberikan oleh petugas SAMSAT terhadap masyarakat mengenai pengurusan STNK dapat dipercaya, (3) Apakah Bapak/Ibu setuju, petugas SAMSAT dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat. Jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan.

1. Jawaban responden tentang memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap masyarakat adalah yang menjawab setuju sebanyak 26 responden dengan persentase 72,22%, jawaban sangat setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 25%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%, jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.
2. Jawaban responden tentang informasi yang diberikan oleh petugas UPTD SAMSAT dapat dipercaya adalah yang menjawab setuju sebanyak 30 responden dengan persentase 83,33%, jawaban sangat setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 13,89%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%, jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.
3. Jawaban responden tentang petugas dapat menjawab pertanyaan dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat adalah yang menjawab setuju sebanyak 28 responden dengan persentase 77,77%, jawaban sangat setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 13,89%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 2 responden dengan persentase 5,56%, jawaban tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%, jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.

Berdasarkan dari ketiga (3) pertanyaan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa UPTD Samsat Kabupaten Fakfak menjamin informasi yang diberikan oleh petugas mengenai pelayanan pengurusan STNK dapat dipercaya, dan mampu menjawab masalah atau pertanyaan-pertanyaan dari masyarakat yang menggunakan jasa pengurusan STNK dengan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.

Dalam *indikator empati* ini menggunakan 3 (tiga) pertanyaan yaitu : (1) Apakah Bapak/Ibu setuju, petugas di Kantor UPTD SAMSAT memberikan perhatian terhadap masyarakat dalam pengurusan STNK, (2) Apakah Bapak/Ibu setuju, petugas di Kantor UPTD SAMSAT komunikasi dengan baik saat masyarakat mengalami masalah dalam pengurusan STNK, (3) Apakah Bapak/Ibu setuju, dalam pengurusan STNK didampingi oleh pemandu pelayanan yang terdapat pada di Kantor UPTD SAMSAT. Jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan.

1. Jawaban responden tentang dalam memberikan perhatian terhadap masyarakat dalam pengurusan stnk adalah yang menjawab setuju sebanyak 24 responden dengan persentase 66,67%, jawaban sangat setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 25%, jawaban kurang setuju/netral sebanyak 3 responden dengan persentase 8,33%, jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.
2. Jawaban responden tentang komunikasi yang baik saat masyarakat mengalami masalah dalam pengurusan STNK adalah yang menjawab setuju sebanyak 23 dengan persentase 63,89%, jawaban sangat setuju sebanyak 13 responden dengan persentase 36,11%, jawaban kurang setuju/netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang menjawab.
3. Jawaban responden tentang pemandu pelayanan yang terdapat pada di Kantor UPTD SAMSAT adalah yang menjawab Setuju sebanyak 22 responden dengan persentase 61,11%, jawaban Sangat Setuju sebanyak 11 responden dengan persentase 30,56%, jawaban Kurang Setuju/Netral sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%, jawaban Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,78%.

Berdasarkan dari ketiga (3) pertanyaan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk mempermudah proses pelayanan pengurusan STNK, UPTD Samsat Kabupaten Fakfak telah menempatkan pemandu pelayanan yang bertugas sebagai sarana komunikasi dan pendamping bagi masyarakat yang mengalami permasalahan dalam pengurusan STNK.

Uji Regresi dan Korelasi

Tujuan dari analisis pengaruh antara Variabel X (Prinsip-prinsip *Good Governance*) terhadap Variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik) adalah untuk melakukan pengujian terhadap Hipotesis yang telah diajukan, apakah terbukti atau tidak. Maka untuk memudahkan analisis pengaruh Variabel X (Prinsip-prinsip *Good Governance*) terhadap Variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik), dibuatlah ringkasan jawaban yang telah di paparkan sebelumnya kedalam tabel Ringkasan Statistik Jawaban Responden Terhadap Variabel X Dan Y.

- a. Menghitung Nilai “a”

$$a = \frac{(2186)(148982) - (2308)(141022)}{36.(148982) - (2308)^2}$$

$$a = \frac{325674652 - 325478776}{5363352 - 5326864}$$

$$a = 5,368$$

b. Menghitung Nilai “b”

$$b = \frac{36.(141022) - (2308).(2186)}{36.(148982) - (2308)^2}$$

$$b = \frac{5076792 - 5045288}{5363352 - 5326864}$$

$$b = 0,863$$

c. Persamaan Regresi

Setelah harga a dan harga b ditemukan, maka persamaan regresi linier sederhana dapat disusun. Persamaan regresi Prinsip-prinsip Good Governance dan Kualitas Pelayanan Publik sebagai berikut :

$$Y = 5,368 + 0,863X$$

Berdasarkan hasil perhitungan dan telah mendapatkan model atau bentuk persamaan regresi linier sederhana tersebut diatas, maka selanjutnya akan di analisis sebagai berikut :

- Nilai “a” (Konstanta) yang sebesar 5,368 mengandung arti bahwa jika nilai variabel Prinsip-prinsip Good Governance (X) ditetapkan sebesar (0), maka nilai variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) 5,368 dengan pengertian bahwa apabila pelaksanaan Prinsip-prinsip Good Governance (X) tidak ada maka Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 5,368.
- Nilai “b” (nilai Koefisien variabel X) sebesar 0,863 mengandung arti bahwa jika nilai variabel Prinsip-prinsip Good Governance (X) naik sebesar 1 (satu), maka nilai variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) akan naik menjadi 0,863.

Analisis koefisien korelasi dilakukan untuk mengetahui seberapa keeratan hubungan yang terjadi antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y. Uji statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan kedua variabel tersebut adalah dengan menggunakan rumus *Product Moment* dengan perhitungan sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{36.141022 - (2308)(2186)}{\sqrt{\{36.(148982) - (2308)^2\} \{36.(134000) - (2186)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{31504}{40702,593}$$

$$r_{xy} = 0.774$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat diketahui tingkat keeratan hubungan antara kedua variabel. Untuk menentukan keeratan hubungan variabel X dan Y digunakan pedoman interpretasi koefisien korelasi pada tabel 35 sehingga dapat diinterpretasikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat tergolong **Kuat** (terletak diantara 0,60 – 0,799). Selanjutnya untuk menjelaskan seberapa besar sumbangan variabel Prinsip-prinsip *Good Governance* (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y), maka perlu adanya analisis determinan. Koefisien Korelasi hanya memberikan penjelasan mengenai kategori keeratan hubungan antara variabel yaitu sangat rendah, sedang, kuat atau sangat kuat. Sedangkan keeratan hubungan antar variabel tersebut akan valid jika juga dianalisis dengan analisis determinan. Adapun untuk melihat besar kecilnya sumbangan variabel Prinsip-prinsip *Good Governance* (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y), dianalisa dengan menggunakan Koefisien Determinan (R) yaitu sebagai berikut :

$$R = r^2 \times 100\%$$

$$R = 0.774^2 \times 100\%$$

$$R = 59,9076 \text{ atau } 60\%$$

Dari hasil perhitungan Koefisien Determinan (R) tersebut, dapat diketahui bahwa besarnya sumbangan variabel Prinsip-prinsip *Good Governance* (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) adalah sebesar 59,90% atau dibulatkan menjadi 60%. Hal ini berarti nilai rata-rata Pengaruh Prinsip-prinsip *Good Governance* adalah 59,90% atau 60% terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, melalui persamaan regresi $Y = 5,368 + 0,863 X$, sedangkan sisanya 40,1% ditentukan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Untuk Uji Signifikan digunakan untuk mengetahui variabel Prinsip-prinsip *Good Governance* signifikan atau tidak terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam pengurusan STNK dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{0,774\sqrt{36-2}}{\sqrt{1-(0,774)^2}}$$

$$t_{\text{hitung}} = \frac{4,5131567666}{0,6331855968}$$

$$t_{\text{hitung}} = \frac{4,512}{0,633}$$

$$t_{\text{hitung}} = 7,1276996656 \text{ dibulatkan } 7,127$$

Kriteria pengujian : Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka korelasi variabel Prinsip-prinsip *Good Governance* (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) adalah signifikan atau dapat di generalisasikan atau dapat berlaku pada populasi. Berdasarkan perhitungan diatas, dengan ketentuan $\alpha = 0,05$; $dk = n - 2 = 36 - 2 = 34$, maka didapat $t_{\text{tabel}} = 2,042$ Ternyata $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $7,127 > 2,042$ sehingga dapat dinyatakan bahwa

hipotesis "Prinsip-prinsip Good Governance berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik" telah terbukti dan dapat diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Prinsip good governance mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik dalam pengurusan STNK pada kantor UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak, karena diketahui persamaan regresi yaitu $Y = 5,368 + 0,863X$. Dimana koefisiennya bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara prinsip-prinsip *good governance* dengan kualitas pelayanan publik, dan mempunyai hubungan yang **kuat** yakni sebesar 0,774 melalui perhitungan koefisien korelasi.

Hasil uji signifikan sebesar 7,127 dengan taraf kesalahan 0,05. Ini berarti hipotesis yang dirumuskan yakni terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penerapan Prinsip-prinsip Good Governance dengan Kualitas Pelayanan Publik dalam pengurusan STNK pada kantor UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan Koefisien Determinan sebesar 59,90%, sedangkan sisanya 40,1% ditentukan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Berdasarkan jawaban responden melalui kuesioner yang disebarkan terdapat nilai terendah pada variabel Kualitas Pelayanan Publik dimana terletak pada indikator Bukti Fisik (*Tangible*).

Dari hasil penelitian ini terdapat pengaruh positif antara prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* harus dipertahankan intensitasnya dan harus diterapkan dengan lebih baik lagi, sehingga pelayanan pada UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak dapat memuaskan para masyarakat dalam pengurusan STNK.

Berdasarkan jawaban responden tentang Bukti Fisik maka Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak agar melakukan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan, baik dari segi kelayakan bangunan, ketersediaan material maupun kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang menggunakan jasa dalam pengurusan STNK, dan pelayanan yang efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

A, Parasuraman. 2001. The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing. Vol 60.

- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara Edisi Kedua*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
-, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan Indonesia (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
-2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : PenerbitAndi.
- 2012. *Service Manajemen : Mewujudkan Pelayanan Prima*.
- Harbani, Pasolong.2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabeta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.
- 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Prasetyantoko.2008.*Corporate Governance*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
-2010. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung : Remaja Rosdakarya Offset.

Sianipar. 2001. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : LAN.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia.

..... 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

..... 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

..... 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

..... 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Sukardi, Akhmad. 2009. *Participatory Governance dalam Pengelolaan Keuangan Daerah*. Yogyakarta : LaksBang Pres Sindo.

Referensi Peraturan dan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik KeMenPan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Referensi Skripsi dan Jurnal

Jusniati (2014). “*Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Sekretariat DPRD Kota Makassar*”. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar.

Ayu Amrina Rosyada (2016). “*Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda*”. Skripsi. Fisip Universitas Mulawarman.