

# **PENGARUH PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**Abdan Muqaffi**

Jamiah<sup>1</sup>, Dan Suhardiman<sup>2</sup>

1adsministrasi Negara, Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.

2Dosen Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75124, Indonesia.

Email :[Abdanmuqaffi09@gmail.com](mailto:Abdanmuqaffi09@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Good Governance terhadap pelayanan publik pada kantor dinas perhubungan Kalimantan timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel Good Governance dengan variabel Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur.

Hal ini dapat diketahui dari hasil uji statistik dimana koefisien korelasi  $r$  adalah sebesar 0,769 yang berarti terdapat hubungan yang kuat diantara kedua variabel. Sementara itu uji  $t$  ( $t$ -test) menunjukkan bahwa  $t$  Empiris yang dihasilkan adalah sebesar 6.698 hasil ini jika dibandingkan dengan tabel harga-harga kritis  $t$  untuk  $n - 2$  adalah 1.692. Ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Good Governance Terhadap Pelayanan Publik. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa tujuan penelitian ini dapat tercapai, permasalahan dapat terpecahkan dan hipotesis dapat di buktikan.

**Kata Kunci : Good Governance, Pelayanan Publik**

## I. PENDAHULUAN

Terkait dengan konsep Good Governance, dalam prakteknya aparatur Pemerintahan di tuntut untuk dapat mempertanggung jawabkan atas kewenangan yang di embannya. Dalam hal ini mempertanggung jawabkan kewenangannya inilah aparat pemerintah di tuntut untuk menjalankan asas-asas akuntabilitas kinerja. Sesuai dengan INPRES Nomor 7 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa akuntabilitas kinerja adalah “Perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah di tetapkan”.

## II. PERMASALAHAN

“Apakah pelaksanaan good governance terhadap pelayanan publik di

## III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kuantitatif karena lebih mementingkan metode pengukuran dan sampel karena menggunakan pendekatan deduktif yang menekankan prioritas yang mendetail pada koleksi data dan analisis Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor

Akuntabilitas kerja dilaksanakan melalui alat pertanggung jawaban secara periodik. Karena Dinas Perhubungan merupakan aktor utama dalam menjalankan urusan Pemerintahan di bidang Perhubungan. Oleh karena itu, menjadi kewajiban seseorang/instansi atau pimpinan suatu organisasi untuk mempertanggung jawabkan dan menjelaskan kinerja atau tindakannya kepada pihak-pihak yang mempunyai hak untuk meminta jawaban serta penjelasan atas hasil seluruh tindakannya. Sesuai dengan Undang-Undang 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, baik Dinas Perhubungan maupun Satuan Polisi Lintas masing-masing melaksanakan penertiban sesuai kewenangan

dinas perhubungan provinsi Kalimantan timur sudah berjalan dengan baik ?”

Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur .

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah teknik analisa data kuantitatif, yaitu analisa yang digunakan untuk menguji hubungan atau pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), untuk menghitung hubungan variabel bebas dan variabel terikat digunakan analisis koefisien korelasi dengan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

$R_{xy}$  = Angka indeks korelasi "r" *product moment*

$N$  = Jumlah subjek

$\sum xy$  = Jumlah hasil penelitian antara skor x dan y

$\sum x$  = Jumlah hasil skor x

$\sum y$  = Jumlah skor y

## V. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur. Dinas Perhubungan merupakan unsur pelaksana teknis Pemerintah Provinsi. Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Peraturan Gubernur No.45 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Timur pada pasal 115 tertulis "Dinas Perhubungan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang

perhubungan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Melaksanakan kewenangan desentralisasi dan dekonsentrasi di bidang perhubungan.

#### 4.1.2. Hasil Penelitian

Dalam bab ini penulis akan menyajikan data dari masing-masing variabel yaitu variabel Independen (Good Governance) dan variabel Dependen (Pelayanan Publik). Untuk kepentingan pengukuran dan pengumpulan data maka masing-masing variabel terdiri dari lima indikator untuk variabel Independen dan lima indikator untuk variabel dependen.

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden sebagaimana dijelaskan pada bab terdahulu

bahwa jawaban setiap pernyataan di dalam kuesioner menggunakan skala lima (5) dengan jenjang sebagai berikut :

- a. Jawaban (Sangat Setuju):5
- b. Jawaban (Setuju) :4
- c. Jawaban (Kurang Setuju):3
- d. Jawaban (Tidak Setuju) :2
- e. Jawaban (Sangat Tidak Setuju) :1

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui instrument kuesioner untuk mendapatkan data primer dari responden, berikut ini dapat digambarkan penyajian data dan mendeskripsikan data dalam bentuk tabel yang memuat frekuensi dan presentasi data, dan jumlah jawaban. Penyajian data dalam tabel dan deskripsinya untuk memudahkan, memahami penyebaran data hasil jawaban responden. Pengolahan data yang menjadi frekuensi, persentase dan jumlah jawaban diolah dengan menggunakan program spss 21.0 for windows

#### **4.2.1 Good Governance**

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan Good Governance berkorelasi

terhadap Pelayanan Publik, penulis mengajukan 5 (Lima) indikator, yaitu :

- A. Keterlibatan Masyarakat
- B. Penegakan Hukum Yang Adil
- C. Kebebasan Memperoleh Informasi
- D. Cepat dan Tanggap
- E. Berorientasi Pada Kepentingan Masyarakat

Berikut ini penulis akan kemukakan data yang berhasil dihimpun dilapangan dari masing-masing indikator di atas

##### **1. Keterlibatan Masyarakat**

Keterlibatan masyarakat merujuk pada keterlibatan aktif masyarakat dalam proses penyusunan dan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan.

Data yang berhasil dihimpun berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan kepada responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4.1 Jawaban Responden Tentang Keterlibatan Masyarakat

No. Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
1	24 (72.7)	9 (27.3)	–	–	–	33 (100%)
2	11 (66.7%)	22 (33.3%)	–	–	–	33 (100%)
3	8 (24.2%)	23 (69.7%)	2 (6.1%)	–	–	33 (100%)

*Sumber Data : Hasil Penelitian*

Berdasarkan data di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pernyataan nomor 1, yaitu masyarakat berperan dalam proses terciptanya good governance. Menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang responden atau sebesar 72.7%, menjawab setuju sebanyak 9 orang responden atau sebesar 27.3%. Sementara itu untuk pernyataan no 2 yaitu keterlibatan masyarakat dapat mempengaruhi keputusan yang di dasarkan atas consensus bersama, Menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang responden atau sebesar 66.7%, menjawab setuju sebanyak 22 orang responden atau sebesar 33.3%.

Untuk pernyataan no 3, responden menjawab sangat setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 24.2%, menjawab setuju sebanyak 23 orang responden atau sebesar 69.7%, menjawab kurang setuju sebanyak 2orang responden atau sebesar 6.1%.

#### **4.2.2. Pelayanan Publik**

##### **1. Berwujud**

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

Data yang berhasil di himpun berdasarkan kuesioner yang telah di bagikan kepada responden dapat dilihat dari tabel di bawah ini

Tabel 4.6 Jawaban Responden Tentang Berwujud

No. Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
12	8 (24.2%)	22 (66.7%)	3 (9.1%)	–	–	33 (100%)
13	11 (33.3%)	21 (63.6%)	–	–	1 (3.0%)	33 (100%)

**Sumber Data : Hasil Penelitian**

Berdasarkan data di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pernyataan nomor 12 yaitu Berwujud, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 orang responden atau sebesar 24.2%, setuju sebanyak 22 orang responden atau sebesar 66.7%, kurang setuju sebanyak 3 orang

responden atau sebesar 9.1%. Sementara itu untuk pernyataan nomor 13 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang responden atau sebesar 33.3%, setuju sebanyak 21 orang responden atau sebesar 63.6%, sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau sebesar 3.0%.

**5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka penulis mengambil kesimpulan bahwa :

1. Good Governance yang sedang berjalan di kantor Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur dinilai masih kurang baik karena hubungan antara stakeholder yang dirasa masih kurang baik dan , ternyata masih cukup banyak kenyataan yang kurang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yaitu masih rendahnya

etos kerja pegawai. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pegawai yang tidak tepat waktu saat masuk kantor, menunda pelaksanaan tugas kantor, bermain sosial media pada saat jam kerja dan keluar kantor tanpa keterangan pada saat jam kerja, serta pulang lebih awal sebelum jam pulang kantor.

2. Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur dinilai masih kurang efisien dan efektif karena pelayanan publik menjadi salah satu yang banyak mendapatkan kritikan dan sorotan

dari masyarakat karena selama ini mulai dari orde baru, bahkan sampai sekarangpun telah merasa diabaikan kepentingannya oleh birokrasi. Dengan kata lain selama itu pelayanan publik tidak pernah baik.

3. Berdasarkan analisa data hasil penelitian pada bab IV maka dapat disimpulkan bahwa :
  - a. Bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel Good Governance dengan variabel Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur.
  - b. Kemudian dari hasil perhitungan uji-t jika dibandingkan dengan nilai pada tabel harga-harga t-kritis student ternyata lebih besar. Ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Good Governance dengan variabel Pelayanan Publik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa rumusan masalah di dalam penelitian ini telah terjawab dan hipotesis yang

penulis ajukan dapat terbukti kebenarannya.

## BIBLIOGRAFI

Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Dwiyanto, Agus, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, GMU Press. Yogyakarta

Dikutip dari jurnal I Made Sumadana, mewujudkan good governance dalam system pelayanan public fisp UNR

Dikutip Meuthia Ganie-Rochman dalam artikel berjudul “Good governance : Prinsip, Komponen dan Penerapannya”, yang dimuat dalam buku HAM : Penyelenggaraan Negara Yang Baik & Masyarakat Warga, (2000), Jakarta : Komnas HAM

Holidi, Defny. 2013. *Reformasi Birokrasi dalam Praktik*. Jakarta: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

<http://jipsi.fisip.unikom.ac.id/jurnal/mewujudkan-good-governance.40/1.neneng-siti-maryam-mewujudkan-good-governance-edited.pdf>

<https://e-journal.unair.ac.id/YDK/article/viewFile/1881/1383>

- LAN & BPKP. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Noorsyam, Djumara, dkk. 2010. *Pengembangan Kebijakan dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan LAN RI.
- Pandji Santosa, *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: PT. Reflika Aditama, 2008 hlm. 1.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rutoto, Sabar. 2007. *Pengantar Metodologi Penelitian*. FKIP: Universitas Muria Kudus
- Sugiyono Prof, Dr. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Cv. Alfa Beta.
- Sumarsono, Sony. 2009. *Teori dan Kebijakan Publik: Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama