**PENGARUH *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP
PELAYANAN PRIMA DI KANTOR
KECAMATAN LONG KALI
KABUPATEN PASER**

Chalifatus Sa'idah

**eJournal Administrasi Publik
Volume 3, Nomor 3, 2015**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : **Pengaruh *Good Governance* Terhadap Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser**

Pengarang : Chalifatus Sa'idah

NIM : 1102015045

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 19 Mei 2015

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma M.Si
M.Si NIP. 19590308 198403 2 001
19571014 198601 2 002

Dra. Rosa Anggraeiny,
NIP.

Bagian di bawah ini
DIISI OLEH PROGRAM STUDI

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK <u>Drs. M.Z. Arifin, M.Si</u> <u>NIP. 19570606 198203 1 001</u>
Volume :	
Nomor :	
Tahun : 2015	
Halaman :	

PENGARUH GOOD GOVERNANCE TERHADAP PELAYANAN PRIMA DI KANTOR KECAMATAN LONG KALI KABUPATEN PASER

Chalifatus Sa'idah¹

ABSTRAK

Chalifatus Sa'idah, 2015, Pengaruh Good Governance Terhadap Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. Bimbingan Ibu Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dra. Rosa Anggraeny, M.Si selaku dosen pembimbing II.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh good governance terhadap pelayanan prima di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser dan mengukur besar pengaruh good governance terhadap pelayanan prima di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser.

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini meliputi independen variabel atau good governance dan dependen variabel atau variabel pelayanan prima. Dalam penelitian ini menggunakan 98 orang sebagai sampel dengan menggunakan teknik sampel accidental. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Alat pengukur data yang digunakan ialah skala likert. Analisis data yang digunakan adalah koefisien korelasi Product Moment (r_{xy}) dan analisis Regresi Linier Sederhana.

Kesimpulan berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang dihasilkan dengan menggunakan rumus korelasi Product Moment, hipotesis yang diajukan dapat diterima untuk $N=98$, dimana r_{xy} hitung lebih besar dari harga kritis r_{xy} tabel ($0,772 > 0,167$) pada tingkat $0,10$. Dan termasuk dalam pengaruh yang kuat antara good governance dengan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. Kemudian melakukan uji regresi sederhana dan memperoleh hasil persamaan $Y' = 3,84 + 0,841X$. Selanjutnya dari hasil uji determinasi besar pengaruh good governance dengan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser adalah 59,6%. Dimana pelayanan prima kurang maksimal karena penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser kadang kala tertunda-tunda sehingga ketepatan waktu pelayanan belum optimal.

Kata Kunci : Good Governance dan pelayanan prima.

PENDAHULUAN

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis,, terdapat indikasi yang mengarah pada masih adanya perbedaan hak dalam mendapatkan pelayanan

---

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: chalifatus@gmail.com

dimana pegawai di kantor kecamatan Long Kali masih saja lebih mengutamakan keluarga maupun teman yang dikenal, serta masih adanya pegawai di kantor kecamatan yang masuk siang dan pulang kerja lebih cepat dari jam kerja sehingga menyebabkan urusan dalam pelayanan kepada masyarakat tidak dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Dari masalah diatas untuk dapat mengetahui pengaruh *good governance* terhadap pelayanan prima. maka dengan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh *Good Governance* Terhadap Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser”.

Rumusan Masalah

Dengan berdasarkan pada latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang penulis kemukakan dalam skripsi ini yaitu ”Apakah ada pengaruh *good governance* terhadap pelayanan prima di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser?”.

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dikemukakan di atas maka tujuan yang hendak dicapai penulis dalam penelitian ini adalah “Untuk mengetahui pengaruh *good governance* terhadap pelayanan prima di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser”.

Manfaat Penelitian

1. Segi Teoritis, dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam ruang lingkup Ilmu Administrasi Negara.
2. Segi praktis,
  - a. Sebagai tolak ukur bagi pegawai Dinas di Kantor Kecamatan Longkali dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
  - b. Sebagai bahan acuan bagi penelitian yang berminat untuk mengadakan penelitian lanjutan mengenai pengaruh *good governance* terhadap pelayanan prima.

KERANGKA DASAR TEORI

Teori dan Konsep

Governance

Menurut Hardijanto (dalam Santosa, 2009:55) pengertian *governance* mengandung makna yang lebih luas dari pada *government*, karena tidak hanya mengandung arti sebagai proses pemerintahan, tetapi termasuk didalamnya mencakup mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan sektor negara, masyarakat, dan swasta. Selanjutnya, Rochman (dalam Salam, 2007:248) menyatakan bahwa *governance* adalah mekanisme pengelolaan

sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non negara dalam satu usaha kolektif.

Good Governance

Keraf (dalam Salam, 2007:249-250) mengartikan *good governance* sebagai adanya dan berfungsi baiknya beberapa perangkat kelembagaan sedemikian rupa sehingga memungkinkan kepentingan masyarakat bisa dijamin dengan baik. Kemudian *Good governance* menurut Mas'ood (dalam Santosa, 2008:55) dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengadilannya bisa diandalkan, dan administrasinya bertanggung jawab pada publik.

Prinsip Good Governance

United National Develoment Program (UNDP) (dalam Tangkilisan, 2005:115) mendefinisikan *good governance* sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*). Berdasarkan definisi tersebut UNDP kemudian mengajukan karakteristik *good governance* yang saling memperkuat dan tidak dapat berdiri sendiri, sebagai berikut :

1. *Participation*. Setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legimitasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.
2. *Rule of law*. Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa perbedaan, terutama hukum hak asasi manusia.
3. *Transparency*. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dipantau.
4. *Responsiveness*. Lembaga dan proses harus mencoba untuk melayani setiap *stakeholders*.
5. *Consensus orientation*. Good governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, baik dalam hal kebijakan maupun proses prosedur.
6. *Effectiveness and efficiency*. Proses dan lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber yang tersedia sebaik mungkin.
7. *Accountability*. Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga *stakeholders*. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

8. *Strategic vision*. Para pemimpin dan publik harus mempunyai prespektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas serta jauh kedepan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembanguan semacam ini.

Pelayanan

Moenir (dalam Pasolong, 2010:128) menyatakan bahwa, pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (dalam Pasolong, 2010:128) mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan Umum/Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang merupakan penyempurnaan dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Umum Milik Daerah (BUMD), dalam bentuk barang dan jasa, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun sesuai Peraturan Perundang-Undangan.

Pelayanan Prima

Menurut Barata (2003:27), pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi / perusahaan.

Pelayanan yang diberikan menurut Lehtinen (dalam Swastika, 2005:3) haruslah memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai konsumen karna pada hakekatnya pelayanan adalah suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen . Pelayanan prima atau “*excellence service*” adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Elthainammy, dalam Swastika, 2005:3).

Indikator Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah layanan yang memuaskan pelanggan. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1995. Dalam keputusan ini dijelaskan sendi-sendi pelayanan prima, yaitu :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan dilaksanakan secara lancar, mudah, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, dalam arti mencangkup kejelasan dalam hal :

- a. Prosedur / tata cara pelayanan umum.
  - b. Persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administratif.
  - c. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
  - d. Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
  - f. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan / kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan proses pelayanan umum.
  - g. Pejabat yang menerima keluhan pelanggan.
3. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan kewanaman dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
  4. Keterbukaan, dalam arti prosedur / tatacara, persyaratan, satuan kerja / pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya / tarif dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
  5. Efisiensi, dalam arti yaitu :
    - a. Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
    - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi yang terkait.
  6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
    - a. Nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menentukan biaya yang tinggi diluar kewajaran.
    - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
    - c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan / jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
  8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah diselesaikan.

Teori Dasar (Teori Penghubung)

Berdasarkan teori-teori yang telah penulis kemukakan sebelumnya, maka terdapat teori yang menghubungkan kedua variabel yaitu *good governance* dengan pelayanan prima. Sebagaimana menurut pendapat Tjokroamidjojo

(2000:11) menyatakan bahwa yang di maksud dengan *good governance* adalah terdapatnya beberapa unsur untuk dapat terciptanya penyelenggaraan pemerintah yang baik dalam rangka peningkatan mutu pelayanan masyarakat (pelayanan prima).

Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2012:5) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori dan belum menggunakan fakta.

H₀ : Diduga *good governance* tidak berpengaruh terhadap pelayanan prima di Kantor Kecamatan Longkali.

H_a : Diduga *good governance* berpengaruh terhadap pelayanan prima di kantor Kecamatan Longkali.

Definisi Konseptual

Berkenaan dengan penelitian ini, maka penulis memberikan definisi konseptual, yaitu:

1. *Good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mampu merespon kebutuhan masyarakat dengan baik dan bertanggung jawab, serta terbuka dalam melaksanakan tugas-tugas negara sesuai dengan Perundang-Undangan yang berlaku.
2. Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai konsumen dalam pelayanan, melayani dengan sepenuh hati, memberi pelayanan secara sederhana dan tepat waktu sehingga dapat memberikan kepuasan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Definisi Operasional

Dalam definisi operasional terkandung indikator-indikator dari independent dan dependent variabel, yaitu:

1. *Good governance* (X) dalam penelitian ini diukur melalui indikator sebagai berikut:
  - 1) Transparansi
  - 2) Akuntabilitas
  - 3) Responsif
2. Pelayanan prima (Y) dalam penelitian ini diukur melalui indikator sebagai berikut:
  - 1) Kesederhanaan
  - 2) Ketepatan waktu
  - 3) Kesamaan hak

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah pada penelitian ini, maka jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan kausal sebab akibat antara dua variabel atau lebih.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh jumlah kepala keluarga yang ada di Kantor Kecamatan Long Kali sebanyak 5.578 kepala keluarga. Selanjutnya dalam menentukan sampel pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik sampling accidental dimana yang menjadi sampel adalah 98 orang masyarakat yang kebetulan bertemu dengan peneliti menurut keinginan peneliti dan orang tersebut dipandang dapat dijadikan sumber data.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :Penelitian kepustakaan (*library research*), Penulis berusaha mempelajari data dari literatur dan sumber bacaan yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan.

1. Penelitian lapangan yaitu penelitian langsung ke lokasi yang menjadi objek penelitian sebagai berikut :
  - a. Wawancara
Wawancara adalah melakukan perbincangan-perbincangan dan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada beberapa orang pegawai.
  - b. Observasi
Observasi adalah cara penulis untuk mengumpulkan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti.
  - c. Kuesioner (Angket)
Kuesioner atau angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan penulis untuk memperoleh informasi dan data dari responden yang berhubungan dengan penelitian.
  - d. Dokumentasi
Dokumentasi adalah suatu cara untuk memperoleh suatu data atau informasi mengenai hal-hal atau variabel yang ada kaitannya dengan penelitian.

Alat Pengukur Data

Alat pengukur data yang dipergunakan adalah *skala likert*. Menurut Sugiyono (2012:107), *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenjang 5 (1, 2, 3, 4, 5) dengan menggunakan skor pada setiap indeksnya sebagai berikut:

1. Bila responden menjawab (a) diberi skor 5.
2. Bila responden menjawab (b) diberi skor 4.
3. Bila responden menjawab (c) diberi skor 3.
4. Bila responden menjawab (d) diberi skor 2.
5. Bila responden menjawab (e) diberi skor 1.

Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui pengaruh variabel *good governance* (X) terhadap variabel pelayanan prima (Y) menggunakan korelasi product moment yaitu dengan rumus sebagai berikut:

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

Sedangkan untuk mengukur pengaruh *good governance* terhadap pelayanan prima digunakan rumus Regresi Linear Sederhana yaitu: $Y' = a + bX$

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Long Kali merupakan kecamatan yang terluas diantara kecamatan lain yang ada di Kabupaten Paser. Dari total luas 2.385,39 km², 2.250,44 km² diantaranya adalah wilayah darat dan 134,95 km² adalah wilayah laut. Dimana Kecamatan Long Kali terletak pada daerah khatulistiwa yang berada pada posisi 01^o31'40,54" Lintang Utara dan 116^o17'48,65" Bujur Timur, secara administratif batas wilayahnya sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Kutai
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Penajam Paser Utara dan Selat Makassar
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Long Ikis
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Muara Komam dan Provinsi Kalimantan Tengah

Wilayah Kecamatan Longkali terdiri dari 22 desa, yaitu: Muara Telake, Sebakung, Sebakung Taka, Sebakung Makmur, Muara Adang II, Bente/Tualan, Mendik, Mendik Makmur, Mendik Bhakti, Mendik Karya, Munggu, Muara Pias, Muara Toyu, Perkuwen, Pinang Jatus, Muara Lambakan, Kepala Telake, Maruat, Petiku, Makmur Jaya, Putang, dan Gunung Putar serta terdiri dari 1 kelurahan yaitu Long Kali.

Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di kantor Kecamatan Long Kali pada tahun 2013 adalah 27 orang yang terdiri dari 25 orang laki-laki dan 2 orang perempuan.

- a. Visi
Terwujudnya Pelayanan yang Memuaskan Pada Masyarakat.
- b. Misi
  - 1. Melaksanakan Pelayanan Prima yang Diperlukan Masyarakat
  - 2. Memberikan Kemudahan Dalam Pelayanan Dan Informasi
  - 3. Menjadikan Pelayanan Sebagai Prioritas Dan Kepedulian Terhadap Masyarakat
- c. Motto
Memberikan Pelayanan Dengan Setulus Hati

Analisis Data

Adapun tahapan atau langkah untuk mengetahui pengaruh *good governance* terhadap pelayanan prima, yaitu :

- a. Menghitung nilai koefisien korelasi antara variabel *good governance* (X) dengan pelayanan prima (Y) menggunakan korelasi product moment:

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

- b. Menghitung nilai regresi antara variabel *good governance* (X) dengan pelayanan prima (Y) menggunakan rumus Regresi Linear Sederhana yaitu:
 $Y' = a + bX$
- c. Selanjutnya untuk pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan antara r_{xy} (yang diperoleh dari tabel hasil penghitungan) dengan r_{xy} pada tingkat 0,10 pada lampiran harga kritis koefisien korelasi *Product Moment*. Apabila r_{xy} hitung lebih besar dari r_{xy} tabel dengan N=98 maka terdapat pengaruh antara variabel X dan variabel Y.

Pembahasan

Dalam uji hipotesis yang telah dilakukan, penulis menyajikan tabel perhitungan pengaruh *good governance* terhadap pelayanan prima di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *Good governance* memperoleh skor rata-rata 466 termasuk dalam kategori sangat baik. Sedangkan pelayanan prima skor rata-rata memperoleh skor sebesar 455 termasuk dalam kategori sangat baik.

Dari pembahasan yang memaparkan tentang pengujian hipotesis menjelaskan bahwa H_a diterima yaitu dan H_0 ditolak. Hal ini dibuktikan dengan nilai r hitung $>$ r tabel ($0,772 > 0,167$) yang termasuk dalam kategori kuat. Selanjutnya besar nilai pengaruh antara *good governance* terhadap pelayanan prima diperoleh dengan persamaan regresi yaitu $Y' = 3,84 + 0,841X$ yang berarti bahwa nilai konstanta sebesar 3,84 dan nilai koefisiennya sebesar 0,841 yang menunjukkan bahwa jika *good governance* diperhatikan atau jika terjadi peningkatan *good governance* maka pelayanan prima akan mengalami perubahan atau peningkatan nilai sebesar 0,841. Berdasarkan dari hasil uji determinasi besar

pengaruh variabel *good governance* terhadap variabel pelayanan prima di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser adalah 59,6%.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *good governance* terhadap pelayanan prima di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser” yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang diperoleh, terdapat pengaruh antara *good governance* terhadap pelayanan prima di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser positif dan kuat dimana *good governance* di Kantor Kecamatan Long Kali sangat di tentukan oleh pelaksanaan transparansi, akuntabilitas dan responsif, kemudian pelayanan prima sangat di tentukan oleh kesederhanaan, ketepatan waktu serta kesamaan hak.
2. Dari hasil analisis regresi linier sederhana antara *good governance* terhadap pelayanan prima diperoleh kesimpulan bahwa setiap terjadi peningkatan *good governance* maka akan terjadi peningkatan terhadap pelayanan prima, sehingga jika ingin meningkatkan pelayanan prima maka harus memperhatikan *good governance*.

Saran

1. *Good governance* berpengaruh terhadap pelayanan prima, maka penting untuk pegawai dinas di kantor Kecamatan Long Kali untuk lebih memperhatikan respon pegawai terhadap masyarakat agar dapat mempertahankan nilai *good governance* yang sudah termasuk kedalam kategori sangat baik, bila ada masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan sudah seharusnya pegawai langsung cepat tanggap menanyakan keperluan ataupun kebutuhan mereka agar tata pemerintahan bisa menjadi lebih baik lagi sehingga pelayanan prima di kantor kecamatan juga dapat meningkat.
2. Ketepatan waktu di Kantor Kecamatan Long Kali haruslah lebih dibenahi lagi, penyelesaian pelayanan khususnya E-KTP yang sering kali terhambat membuat masyarakat sering kali merasa kurang puas akan pelayanan yang di berikan oleh kantor Kecamatan Long Kali.

Daftar Pustaka

- As, Kausar. 2009. *Sistem Birokrasi Pemerintahan Di Daerah Dalam Bayang-Bayang Budaya Patron-Klien*. Alumni, Bandung.
- A.W. Widjaja. 1994. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Perpajakan*. Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Dwipayana, AAGNA dkk. *Membangun Good Governance Di Desa*. IRE Press, Yogyakarta.

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Gava Media, Yogyakarta.
- Ismail. 2009. *Etika Birokrasi (Dalam Perspektif Manajemen Sumberdaya Manusia)*. Ash-Shiddiqy Press, Malang.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik (Model, Konsep dan Aplikasi)*. Gava Media, Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan*, Yogyakarta.
- LAN Samarinda. 2003. *Membumikan Konsep Reformasi Birokrasi*. Pusat Kajian Dan Pendidikan Dan Latihan Aparatur III, Samarinda.
- Moenir, A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mustafidah, Tukiran TH. 2011. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Alfabeta, Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- _____. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Purwanto, Erwan Agus dan Agus Pramusinto. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan Dan Pelayanan Publik (Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah Di Indonesia)*. Gava Media, Yogyakarta.
- Safiie, Inu Kencana. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Pustaka Reka Cipta, Bandung.
- Salam, Dharma Setyawan. 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Djambatan, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Madin Maju, Bandung
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama, Bandung.
- Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Suryabrata, Sumadi. 2004. *Metodologi penelitian*. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Syakrani dan Syahriani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah Dalam Perspektif Good Governance*. Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Tangkilisan, Hessel NS. 2005. *Manajemen Publik*. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Teguh Sulistiyani, Ambar. 2004. *Memahami Good Governance : Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Gava Media, Yogyakarta.
- Tjokroaminoto, Bintaro. 2000. *Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan)*. UI-Press, Jakarta.

- Warsito, Teguh Yuwono. 2003. *Otonomi Daerah (Capacity Building dan Penguatan Demokrasi lokal)*. Puskodak UNDIP, Semarang.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia, Surabaya

SUMBER LAIN

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 81 Tahun 1993

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor
KEP/26M.PAN/2/2004