

**PENGARUH PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
PEMERINTAHAN KENAGARIAN KUMANGO KECAMATAN SUNGAI  
TARAB TAHUN 2021**

***THE INFLUENCE OF THE IMPLEMENTATION OF GOOD  
GOVERNANCE PRINCIPLES ON IMPROVING THE QUALITY OF  
PUBLIC SERVICES IN THE KUMANGO GOVERNMENT SUNGAI TARAB  
DISTRICT IN 2021***

**Rolan Syafril Munandar<sup>1</sup>, Dewi Dahlan<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batu.sangkar  
Email: rolansyafril77@gmail.com

<sup>2</sup> Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batu.sangkar  
Email: dewidahlan@iainbatu.sangkar.co.id

**Abstrak**

Permasalahan dalam Penelitian ini adalah *Good Governance* dan Pelayanan publik pada pemerintahan kenagarian Kumango Kecamatan Sungai Tarab 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *good governance* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada pemerintahan Kenagarian kumango Kecamatan Sungai Tarab. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif dengan teknik korelasi untuk mencari pengaruh antara variabel X dan Y. populasi dalam penelitian ini 1192 orang dengan sampel 92 orang. Teknik pengambilan sampel adalah menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Skala Likert dengan menggunakan instrument penelitian skala *good governance* dan pelayanan publik. Pengolahan data dilakukan secara statistic non parametrik dengan bantuan SPSS versi 20.00 *For Windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dalam penerapan prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada pemerintahan Kenagarian Kumango Kecamatan Sungai Tarab Tahun 2021. Hal ini terlihat dari analisis menggunakan uji Rank-Spearman dengan bantuan *SPSS For Windows* didapatkan hasil  $r_s=0,649$  dengan nilai signifikansi ( $p<0,01$ ) kecil dari ( $p\leq 0,05$ ). Berdasarkan hasil hipotesis menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

**Kata kunci:** *Good Governance, Pelayanan Publik, Nagari Kumango*

**Abstract**

*Problem in this reseach is good governance and public services in the Kumango government Sungai Tarab District in 2021. This study aims to determine the effect of implementing good governance on improving the quality of public services in the Kumango government, Sungai Tarab district The type of research used in qunntitative research with correlation techniques to find the effect between variables X and Y. The population in this syudy is 1192 people with a sampe 92 people. The sampling technique was using simple random sampling. The collection technique used is a likert scale using research instruments on a good governance scale and public service. The processing is done statistically non parametric with the help of SPSS version 20.00 for windows The results show that there is an influence in the application of good governance principles on the quality of publik services in the Kumango government Sungai Tarab District in 2021. This can be seen from the analyst using the sperman rank test with the help of SPSS for windows, the results obtained ar  $r_s=0,649$  with a significance value ( $p<0,01$ ) is smaller than ( $p<0,05$ ). Based on the*

*result of the hypothesis shows that Ha is accepted and Ho is rejected.*

**Keywords:** *Good Governance, Public Servants, Nagari Kumango*

## **PENDAHULUAN**

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin global, bentuk suatu pemerintahan yang baik atau *good governance* selalu menjadi tuntutan serta kebutuhan dalam menjalankan sebuah pemerintahan. Pemerintah pada dasarnya merupakan salah satu dari elemen suatu negara yang memiliki fungsi memformulasikan, mengekspresikan dan merealisasikan keinginan rakyat. Pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah suatu hal yang paling utama dalam menjalankan administrasi publik saat ini. Hal tersebut dapat dilihat dari keinginan yang gencar dari masyarakat kepada penyelenggara negara, baik dipemerintah, dewan perwakilan serta yudikatif untuk menjalankan suatu pemerintahan dengan baik. Talis (2019) menjelaskan bahwa isu Governance mulai memasuki arena perdenatan di Indonesia, terlihat dari tingkat ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang menunjukkan adanya penyimpangan yang terjadi pada birokrasi. Ketidakberhasilan tersebut disebabkan oleh penyalahgunaan wewenang serta tidak adanya transparansi yang menyangkut dengan kepentingan khalayak ramai.

Banyak pendapat mendefinisikan *good governance* dalam beberapa pandangan, diantaranya UNDP mendefinisikannya sebagai suatu bentuk proses pembuatan keputusan yang memfasilitasi aktivitas ekonomi di suatu negara dan interaksi diantara pelaku ekonomi, serta berhubungan dengan proses-proses memformulasikan kebijakan, ataupun suatu sistem implementasi kebijakan. (Haslinda, 2021: 15) Pada dasarnya dalam *good governance* terdapat 9 prinsip yaitu: partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, peduli kepada masyarakat, berorientasi kepada konsensus, efektif dan efisien, keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab. Penerapan prinsip *good governance* ini sangat penting dalam membentuk tata kelola pemerintahan yang baik terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. (Cristo Astriyandi, 2018:15)

Pelayanan publik merupakan tugas wajib dari pada aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Hal ini berarti bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan mentaati aturan yang berlaku. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat (*public servant*) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Sehingga pelayanan publik merupakan penggerak utama dalam upaya menciptakan nilai-nilai yang selalu melihatkan ciri praktik tata kelola pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga dapat dilakukan lebih nyata dan mudah.

Disamping itu, pelayanan publik dimaknai sebagai suatu bentuk pemberian pelayanan kepada orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi yang sejalan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan. Dalam hal memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur negara, pemerintah mengeluarkan peraturan perundang-undangan No. 25 Tahun 2009 yang berhubungan dengan pelayanan publik yang mengatakan bahwa "*Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*". Dengan tujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan dalam pelayanan publik. Sementara tujuan diterapkannya teknis ini agar terwujudnya batasan dan hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat, dan untuk terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sehingga penerapan konsep tata kelola pemerintahan yang baik dalam menjalankan kekuasaan menjadi tuntutan tersendiri, terutama dalam hal pelayanan publik. Terwujudnya prinsip *good governance* adalah tujuan utama untuk dalam terbentuknya kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas, dan

nyata. Sehingga penyelenggara pemerintah dan pembangunan dapat langsung berdaya guna, bersih, dan bertanggung jawab serta bebas dari KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme).

Daerah merupakan tempat memproduksi pelayanan, baik pelayan perizinan maupun pelayanan nonperizinan yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat. Dalam menjalankan pemerintahan khususnya Pada provinsi Sumatera Barat dijalankan dari unsur terkecil dalam masyarakat yaitu sistem pemerintahan nagari. Nagari merupakan pembagian wilayah administratif sesudah kecamatan di Provinsi Sumatera Barat. Istilah nagari pada dasarnya menggantikan istilah desa atau kelurahan, kabupaten, provinsi yang digunakan oleh provinsi lain di Indonesia. Nagari dapat juga dipahami sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal usul dan adat istiadat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia. Nagari merupakan kumpulan dari beberapa jorong yang memiliki tujuan dan prinsip yang sama. Nagari dipimpin oleh seorang Wali nagari yang dipilih berdasarkan musyawarah mufakat dari berbagai kumpulan jorong dan masyarakat melalui pemilihan nagarai (Pilwana).

Nagari Kumango merupakan salah satu dari beberapa nagari khususnya nagari pada Kecamatan Sungai Tarab. Nagari kumango memiliki luas 3,75 kilometer persegi atau 5,22% dari luas wilayah Kecamatan Sungai Tarab. Nagari Kumango berjarak 5 kilometer dari ibu kota Kecamatan Sungai Tarab dan sekitar 10 kilometer dari ibu kota Kabupaten Tanah Datar. Nagari Kumango pada tahun 2020 yang berkependudukan 2.247 yang terdiri dari 1.143 laki-laki dan 1.104 perempuan dengan persentase perkembangan 2,36% laki-laki dan 3.17% perempuan dan pada tahun 2021 berkependudukan 2.309 jiwa, yang terdiri dari 1170 laki-laki dan 1139 perempuan. Sedangkan jumlah keluarga pada Nagari Kumango pada tahun 2020 sebanyak 663 KK yang terdiri dari 626 KK laki-laki dan 37 KK perempuan sedangkan jumlah keluarga pada tahun 2021 sebanyak 661 KK yang terdiri dari 540 KK laki-laki dan 121 KK perempuan dengan persentase perkembangan -13.74% (KK Laki-laki) dan 227.03% (KK perempuan) dengan

kode Kemendagri 13.04.08.2009. Nagari Kumango terdiri dari dua jorong yakni: Jorong Utara dan Jorong Selatan. Jorong Utara memiliki luas 1,75 kilometer persegi Sementara, jorong Selatan dengan luas 2 kilometer persegi. (Profil Nagari Kumango 2020)

Suatu daerah ataupun nagari tentunya diatur dan dijalankan oleh pemerintahan daerah atau pemerintahan nagari (Wali Nagari), begitu juga dengan Nagari Kumango yang mengatur serta mengayomi masyarakat melalui pemerintahan nagarinya yang berpusat pada kantor kenagarian Kumango. Kantor kenagarian Kumango Kecamatan Sungai Tarab sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik di tingkat nagari. sebagai perangkat daerah yang kegiatannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat Sebagai suatu organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan. Kantor kenagarian Kumango sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan perizinan maupun nonperizinan di tingkat pelayanannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai.

Pemerintahan kenagariaian Kumango memberikan beberapa layanan seperti pengurusan SKTM, SKCK, SKU, SKN serta surat keterangan lainnya. Selama pada tahun 2021 tercatat sebanyak 1192 masyarakat yang meminta layanan ssebagai mana rincinnya sebagai berikut; 220 masyarakat yang mengurus SKTM, 9 SKCK, 799 SKU, 33 SKN dan 131 surat keterangan lainnya. Pada tahun 2021 pemerintahan Kenagarian Kumango tercatat menerima kunjungan sebanyak 143 kunjungan. (Data Pemerintahan Nagari Kumango 2021)

Berdasarkan observasi awal peneliti dengan aperatur Nagari Kumango, pemerintahan Nagari Kumango sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Pihak pemerintahan nagari juga menjelaskan bahwa pihak pemerintahan kenagarian sudah melakukan pelayanan yang prima sehingga di rasa sudah memberikan kepuasan bagi masyarakat. (Sekretaris Pemerintahan Nagari Kumango)

Berdasarkan survei dan pengamatan awal dimasyarakat, masih ditemukan adanya keluhan dari masyarakat dan masih kurang puasnya dalam mendapatkan pelayanan. keluhan yang sering muncul pada masyarakat Seperti tidak adanya

kesamaan dalam mendapatkan pelayanan, petugas yang tidak ramah, kurangnya keterbukaan dan keluhan-keluhan lainnya. Seperti FA yang menjelaskan bahwa konsep *good governance* yang terdapat di pemerintahan kengarian Kumango khususnya dalam pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan dengan baik. FA menjelaskan bahwa hal tersebut dapat kita lihat dari pelayanan yang diberikan oleh aperatur pemerintahan nagari. Salah satunya dalam hal transparansi dalam menjalankan pemerintahan. Dalam hal ini FA menjelaskan bahwa masih kurangnya salah satu prinsip *good governance* yaitu yang berhubungan dengan masalah transparansi. FA mengatakan bahwa dalam hal ini pihak nagari belum memaparkan dengan dengan jelas proses jalannya pemerintahan nagari khususnya dalam masalah anggaran pembangunan desa.(survey awal dimasyarakat)

Bersasarkan survei dan pengamatan lainnya dimasyarakat MN menjelaskan bahwa dalam pemerintahan nagari khususnya dalam pelayanan publik belum berjalan dengan baik. MN mengungkapkan permasalahan yang berbeda, MN menjelaskan bahwa masih adanya kekurangan dalam memberikan pelayanan. Dalam pengurusan Kartu Keluarga MN menemukan bahwa masih adanya kekurangan respon atau adanya aperatur nagari yang kurang ramah sehingga mengurangi kenyamanan masyarakat mendapatkan pelayanan.(survei awal dimasyarakat)

Sedangkan menurut AD pemerintahan nagari belum menjalankan prinsip *good governance* khususnya partisipasi masyarakat dan kurangnya aspek keadilan. AD menjelaskan dalam hal tidak berjalan dengan baik. Karena pihak nagari hanya meminta beberapa partisipasi masyarakat dari sekian banyak masyarakat yang ada. AD mengungkapkan bahwa pihak nagari lebih mengedepankan dan lebih mementingkan partisipasi masyarakat yang memiliki kedekatan keluarga dengan aperatur nagari dan masyarakat yang memiliki keluarga dengan latar belakang pendidikan yang tinggi.(survey awal dimasyarakat)

Dengan adanya penerapan prinsip *good governance* diharapkan mampu memberikan pengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan publik khususnya di Nagari Kumango. Karna pada dasarnya fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sering berkaitan dengan permasalahan. Misalnya kurangnya

transparansi, adanya aparatur nagari yang kurang ramah, kurangnya aspek keadilan dalam pelayanan. Untuk mengatasi hal tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan yang prima. Sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh aparatur pemerintah. Salah satu upaya dalam mewujudkan hal tersebut adalah dengan melakukan penerapan prinsip *good governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas adalah dengan melakukan penerapan prinsip *good governance*, yang diharapkan memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka-angka yang dimulai dari tahap pengumpulan data sampai tahap analisis data. Pendekatan kuantitatif ini pendekatan yang terkait dengan teknik-teknik survei sosial seperti wawancara terstruktur, kuesioner, analisis statistik, dan lain sebagainya. Pendekatan kuantitatif ini merupakan bentuk suatu pendekatan yang berhubungan dengan teknik-teknik survei sosial seperti wawancara terstruktur, kuisisioner, analisis statistik, dan lain sebagainya. dan jenis penelitian yang digunakan adalah korelasional.

Tempat dalam penelitian ini adalah kantor pemerintahan kenagarian Kumango Kecamatan Sungai Tarab, Kabupaten Tanah Datar dengan populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Nagari Kumango yang meminta pelayanan selama tahun 2021 sebanyak 1.192. dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dan menggunakan rumus slovin untuk penentuan taraf pengambilan sampel dengan penentuan jumlah sampel dari keseluruhan populasi. Sehingga didapatkan sampel sebanyak 92 masyarakat.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah metode skala. Skala yang digunakan adalah skala likert . Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok

tentang fenomenal sosial. (Sugiyono, 2018). Skala yang digunakan adalah skala likert, skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dalam penelitian ini terdapat 2 skala yakni Skala *Good Governance* dan Pelayanan Puplik.asek-aspek dari skala *good governance* adalah Transparansi dan Equity. Dan untuk aspek-aspek pelayanan publik adalah jaminan dan empati.

Berdasarkan jenis data yang akan terkumpul dari model skala yang dipakai dalam intstrumen, maka teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistik Dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan bantuan dari program IBM SPSS. 20.0 *For Windows*. Dan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas yang dilakukan menggunakan teknik *Kolmogorov-Smirnov*. Uji linieritas dengan menggunakan *Deviation From Linierity* pada tabel anova. Dan melakukan uji hipotesis dengan uji korelasional *Product Moment*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Setelah melakukan analisis data deskriptif maka Penelitian ini mendapatkan hasil kategorisasi untuk good governance dan juga untuk pelayanan puplik. Hasil tersebut adalah sebagai berikut;

**Tabel 1.** Persentase Kategori Good Governance (N=148)

No	Skor	Kategorisasi	F	Persentase %
1	$X < 48$	Rendah	7	7,6%
2	$48 \leq X < 72$	Sedang	80	87%
3	$X \geq 72$	Tinggi	5	5,4%
Total			92	100%

Dari Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 7 orang subjek yang memiliki nilai skor dari skala *good governance* kategorisasi rendah, 80 orang subek yang memiliki nilai skor dari skala *good governance* kategorisasi sedang, dan 5 orang subjek yang memiliki nilai skor dari skala *good governance* kategorisasi tinggi. Sehingga dapat diartikan bahwa *good governance* dari data



tersebut rata-rata berada pada kategori sedang dengan persentase sebesar 87% (80 orang). Jadi dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *good governance* pada pemerintahan Nagari Kumango Kecamatan Sungai Tarab termasuk sedang.

Selanjutnya skala pengaruh penerapan prinsip *good governance* yang peneliti berikan kepada subjek penelitian terdiri dari dua aspek yaitu:

1) Aspek Transparansi

Data skala pengaruh penerapan prinsip *good governance* dari masyarakat Nagari Kumango Kecamatan Sungai Tarab yang diperoleh memberikan skala pada seluruh masyarakat yang menjadi sampel penelitian ini kategori skor untuk menemukan pengaruh penerapan prinsip *good governnce* dari masyarakat di nagari Kumango Kecamatan Sungai Tarab terhadap aspek transparansi sebagai berikut:

**Tabel 2.** Persentase Kategori Aspek Transparansi dan Distribusi Skor Subjek secara keseluruhan (N=92)

Rumus	skor	Kategorisasi	F	Persentase %
$X < M - 1SD$	$X < 48$	Rendah	3	3.3%
$M - 1SD \leq X < M + 1SD$	$48 \leq X < 72$	Sedang	82	89.1%
$X \geq M + 1SD$	$X \geq 72$	Tinggi	7	7.6%
Total			92	100%

Dari Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 3 orang subjek yang memiliki nilai skor dari skala *good governance* pada aspek Transparansi kategorisasi rendah, 82 orang subek yang memiliki nilai skor dari skala *good governance* pada aspek Transparansi kategorisasi sedang, dan 7 orang subjek yang memiliki nilai skor dari skala *good governance* pada aspek Transparansi kategorisasi tinggi. Sehingga dapat diartikan bahwa *good governance* pada aspek Transparansi dari data tersebut rata-rata berada pada kategori sedang dengan persentase sebesar 89,1% (82 orang). Jadi dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *good governance* pada aspek Transparansi pada pemerintahan Nagari Kumango Kecamatan Sungai Tarab termasuk sedang.

2) Aspek *Equithy*

Data skala pengaruh penerapan prinsip *good governance* dari masyarakat Nagari Kumango Kecamatan Sungai Tarab yang diperoleh memberikan skala pada seluruh masyarakat yang menjadi sampel penelitian ini kategori skor untuk menemukan pengaruh penerapan prinsip *good governnce* dari masyarakat di Nagari Kumango Kecamatan Sungai Tarab terhadap aspek *equithy* sebagai berikut:

**Tabel 1.3** Persentase Kategori Skor Aspek Equity dan Distribusi Skor Subjek secara keseluruhan (N=92)

Rumus	Skor	Kategorisasi	F	Persentase %
$X < M - 1SD$	$X < 16$	Rendah	44	47.8%
$M - 1SD \leq X < M + 1SD$	$16 \leq X < 24$	Sedang	45	48.9%
$X \geq M + 1SD$	$X \geq 24$	Tinggi	3	3.3%
Total			92	100%

Dari Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 44 orang subjek yang memiliki nilai skor dari skala *good governance* pada aspek *Equity* kategorisasi rendah, 45 orang subek yang memiliki nilai skor dari skala *good governance* pada aspek *Equity* kategorisasi sedang, dan 3 orang subjek yang memiliki nilai skor dari skala *good governance* pada aspek *Equity* kategorisasi tinggi. Sehingga dapat diartikan bahwa *good governance* pada aspek *Equity* dari data tersebut rata-rata berada pada kategori sedang dengan persentase sebesar 48,9% (45 orang). Jadi dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *good governance* pada aspek *Equity* pada pemerintahan Nagari Kumango Kecamatan Sungai Tarab termasuk sedang.

**Tabel 4.** Persentase Kategori Pelayanan Publik

No	Skor	Kategorisasi	F	Persentase %
1	$X < 67$	Rendah	6	6,5%
2	$67 \leq X < 101$	Sedang	84	91,3%
3	$X \geq 101$	Tinggi	2	2,2%

Total	92	100%
-------	----	------

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 6 orang subjek yang memiliki nilai skor dari skala pelayanan publik kategorisasi rendah, 84 orang subek yang memiliki nilai skor dari skala pelayanan publik kategorisasi sedang, dan 2 orang subjek yang memiliki nilai skor dari skala pelayanan publik kategorisasi tinggi. Sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan publik dari data tersebut rata-rata berada pada kategori sedang dengan persentase sebesar 91,3% (84 orang) Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada pemerintahan Nagari Kumango Kecamatan Sungai Tarab termasuk sedang.

Selanjutnya skala pelayanan publik yang peneliti berikan kepada subjek penelitian terdiri dari dua aspek yaitu

1) Aspek Jaminan

Data skala kualitas pelayanan publik dari masyarakat Nagari Kumango Kecamatan Sungai Tarab yang diperoleh memberikan skala pada seluruh masyarakat yang menjadi sampel penelitian ini kategori skor untuk menemukan kualitas pelayanan publik dari masyarakat di Nagari Kumango Kecamatan Sungai Tarab terhadap aspek jaminan sebagai berikut:

**Tabel 5.** Persentase Kategori Skor Aspek Jaminan dan Distribusi Skor Subjek secara keseluruhan (N=92)

Rumus	Skor	Kategorisasi	F	Persentase %
$X < M - 1SD$	$X < 67$	Rendah	3	3.3
$M - 1SD \leq X < M + 1SD$	$67 \leq X < 101$	Sedang	82	89.1
$X \geq M + 1SD$	$X \geq 101$	Tinggi	7	7.6
Total			92	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 3 orang subjek yang memiliki nilai skor dari skala pelayanan publik pada aspek jaminan kategorisasi rendah, 82 orang subek yang memiliki nilai skor dari skala pelayanan publik pada aspek pada aspek jaminan kategorisasi sedang, dan 7 orang subjek yang memiliki nilai skor dari skala pelayanan publik pada aspek jaminan kategorisasi tinggi. Sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan publik pada aspek jaminan dari data

tersebut rata-rata berada pada kategori sedang dengan persentase sebesar 89,1% (82 orang) Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada aspek jaminan pada pemerintahan Nagari Kumango Kecamatan Sungai Tarab termasuk sedang.

## 2) Aspek *Empathy*

Data skala kualitas pelayanan publik dari masyarakat Nagari Kumango Kecamatan Sungai Tarab yang diperoleh memberikan skala pada seluruh masyarakat yang menjadi sampel penelitian ini kategori skor untuk menemukan kualitas pelayanan publik dari masyarakat di Nagari Kumango Kecamatan Sungai Tarab terhadap aspek *empaty* sebagai berikut:

**Tabel 6** Persentase Kategori Aspek *Empathy* (N=92)

Rumus	Skor	Kategorisasi	F	Persentase %
$X < M - 1SD$	$X < 16$	Rendah	4	4%
$M - 1SD \leq X < M + 1SD$	$16 \leq X < 24$	Sedang	83	83%
$X \geq M + 1SD$	$X \geq 24$	Tinggi	5	5%
Total			92	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 4 orang subjek yang memiliki nilai skor dari skala pelayanan publik pada aspek *empathy* kategorisasi rendah, 83 orang subek yang memiliki nilai skor dari skala pelayanan publik pada aspek *empathy* kategorisasi sedang, dan 5 orang subjek yang memiliki nilai skor dari skala pelayanan publik pada aspek *empathy* kategorisasi tinggi. Sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan publik pada aspek *empathy* dari data tersebut rata-rata berada pada kategori sedang dengan persentase sebesar 83% (83 orang) Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada aspek *empathy* pada pemerintahan Nagari Kumango Kecamatan Sungai Tarab termasuk sedang.

Sebelum melakukan uji hipotesis peneliti melakukan uji prasyarat. Uji prasyarat yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

### 1. UJI NORMALITAS

Menurut Priyono, (2008) uji normalitas bertujuan untuk memastikan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau

diambil dari populasi. Pada dasarnya distribusi normal merupakan sebuah distribusi yang menunjukkan sebaran data seimbang yang sebagian data mendekati nilai *mean*. Nilai signifikansi ( $p < 0,05$ ) data tidak normal, sedangkan jika nilai signifikansi ( $p > 0,05$ ) maka data normal. dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan *metode one sample Komagrov-Smirnov*. Hasil uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini

**Tabel 3** Hasil Uji Normalitas

Variabel	Koefisien K-S Z	P	Interprestasi
<i>Good Governance</i>	0,104	0,016	Normal
Pelayanan Puplik	0,121	0,002	Tidak Normal

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pada variabel *Good Governance* terdistribusi normal dengan nilai rhitung = 0,104 dan  $p(\text{sig}) > 0,016$  dan nilai signifikansi variabel ini  $> 0,005$ . Untuk variabel pelayanan puplik tidak terdistribusi normal dikarenakan rhitung= 0,121 dan  $p(\text{sig}) < 0,002$ . Dan nilai signifikansi variabel ini  $< 0,005$ . Oleh karena itu dapat disimpulkan uji prasyarat normalitas pada penelitian ini tidak terpenuhi dikarenakan salah satu variabel tidak terdistribusi normal.

## 2. UJI LINIERITAS

Uji linearitas bertujuan melihat apakah linear atau tidak sebuah data yaitu variabel x dan y dengan taraf signivikansi sebesar 0,05. Apabila variabel dilihat dari nilai *deviation from linearity* memiliki signifikansi besar dari 0,5 maka hubungan linear. Hubungan linear terjadi apabila perubahan nilai pada variabel lain secara konsisten (Priyono, 2008). Jika nilai variabel dilihat dari linearitasnya  $< 0,05$  maka hubungannya linear, namun jika nilai variabel dilihat dari *deviation from linearity*  $>$

0,05 maka hubungannya linear. Hasil uji linierritas pada penelitian ini dapat dilihat seperti pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4** hasil Uji Linieritas

Variabel		F Hitung	Nilai P	Interpretasi
Good Governance dengan Pelayanan Puplik	Linierity	107,672	0,01	Linier
	Devition From Lineary	1,600	0,66	Linier

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hubungan kedua variabel memiliki hubungan linier karena dari hasil linierity nilai signifikansi sebesar 0,01 yang berarti  $< 0,005$  dan jika diliht dari *deviation from linearity* memperoleh nilai signifikansi 0,66 yang berarti besar dari  $> 0,005$ .

### 3. UJI HIPOTESIS

Setelah uji prasyarat analisis dilakukan maka uji prasyarat untuk melakukan uji hipotesis tidak terpenuhi dikarenakan salah satu variabel tidak terdistribusi normal yakni variabel pelayanan puplik. Sehingga untuk melakukan uji hipotesis tidak dapat dilakukan menggunakan uji korelasi *product moment pearson* maka peneliti menggunakan uji hipotesis menggunakan uji rank-spearman non parametrik

Dari hasil uji hipotesis Rank-Spearman diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

**Tabel 5.** Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Correlation Coefficient	P	Interpretasi
Good governance dengan pelayanan	0,649	0,01	Berpengaruh Sangat

Publik			Signifikan
--------	--	--	------------

Setelah melakukan analisis menggunakan Rank-Spearman menggunakan aplikasi *SPSS 20.00 for Windows*. Besarnya nilai pengaruh antara X dan Y, sebagaimana terlihat dalam tabel diatas bahwa  $r_s = 0,649$  dengan signifikansi  $0,01$  ( $p \leq 0,005$ ). Adapun ketentuan diterima atau ditolak sebuah hipotesis, apabila signifikans dibawah atau sama dengan  $0,005$  ( $p \leq 0,05$ ), maka hipotesis H1 terdapat pengaruh signifikan *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada pemerintahan kenagarian Kumango Kecamatan Sungai Tarab tahun 2021 diterima. Dan H0 tidak terdapat pengaruh signifikan *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada pemerintahan kenagarian Kumango Kecamatan Sungai Tarab tahun 2021 ditolak.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip *good governance* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada pemerintahan kenagarian Kumango Kecamatan Sungai Tarab Tahun 2021. Berdasarkan hasil penelitian dari hasil analisis menggunakan uji Rank-Spearman dengan bantuan *SPSS For Windows* didapatkan hasil  $r_s = 0,649$  dengan nilai signifikansi ( $p < 0,01$ ) sehingga dapat disimpulkan adanya pengaruh yang signifikan *good Governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada pemerintahan kenagarian Kumango Kecamatan Sungai Tarab tahun 2021. Sehingga dapat dikatakan hipotesis diterima.

Berdasarkan pendapat Dwiyanto (2008) yang menyatakan bahwa dengan *good governance* akan dapat memiliki kualitas pelayanan pemerintahan yang baik. Dengan diterapkannya prinsip-prinsip *good governance* maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kategori *good governance* berada di kategori sedang dan untuk pelayanan publik juga berada di kategori sedang. dan juga mendapatkan hasil bahwa adanya pengaruh yang sangat signifikan *good Governance* terhadap kualitas pelayanan

publik pada pemerintahan kenagarian Kumango Kecamatan Sungai Tarab tahun 2021. Sehingga dapat dikatakan bahwa ketika adanya pengelolaan pemerintah yang baik dan bertanggung jawab maka akan dapat mempengaruhi dari kualitas pelayanan publik pada pemerintahan kenagarian Kumango Kecamatan Sungai Tarab tahun 2021. Berdasarkan pengaruh penerapan prinsip *good governance* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang peneliti teliti yang terfokus pada aspek *good governance* ( transparansi, *equity*) dan pelayanan publik (jaminan, *empaty*), maka pembahasan lebih diteil dari masing-masing aspek yaitu sebagai berikut:

1. Transparansi

Transparansi adalah aspek dimana pemerintah wajib untuk membuka pintu selebar- lebarnya terhadap publik mengenai apa saja yang ada dalam lembaga tersebut dengan tujuan Menurut Mardiasmo (2004 : 30). Transparansi adalah prnsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai (Duadji, 2012). transparansi merupakan suatu keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang berhubungan dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik untuk pihak-pihak yang membutuhkan informasi transparansi berdiri atas dasar kebebasan dalam hal informasi yang secara lansung dapat diterima oleh orang yang membutuhkan. Berdasarkan tabel 4.7 tentang kriteria kategori aspek transparansi kita dapat melihat bahwa responden yang memiliki skor kecil dari 32, frekuensi 3 dengan nilai persentase sebesar 3.3% memperoleh kategori rendah, untuk responden yang memperoleh skor besar sama 32 dan kurang dari 48, frekuensi 82 dengan nilai persentase 89,1% dikategorikan sedang, sedangkan responden yang memperoleh skor diatas 48, frekuensi 7 dengan persentase 7,6 % dikategorikan tinggi. Jadi dapat dikatakan bahwa penerapan prinsip *good governance* dengan aspek transparansi



pada pemerintahan kenagarian Kumango berada pada kategorisasi sedang dengan frekuensi sebanyak 82 orang (89,1%)

## 2. *Equity*

*Equity* atau persamaan yakni adanya kesempatan yang sama tanpa adanya perbedaan gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri. *Equity* dibangun atas dasar kesamaan dalam membrikan pelayanan publik tanpa adanya perbedaan. Berdasarkan tabel 4.11 tentang kriteria kategori aspek *equithy* kita dapat melihat bahwa responden yang memiliki skor kecil dari 16, frekuensi 44 dengan nilai persentase sebesar 47,8% memperoleh kategori rendah, untuk responden yang memperoleh skor besar sama 16 dan kurang dari 24, frekuensi 45 dengan nilai persentase 48,9% dikategorikan sedang, sedangkan responden yang memperoleh skor diatas 24, frekuensi 3 dengan persentase 3,3% dikategorikan tinggi. Jadi dapat dikatakan bahwa penerapan prinsip *good governance* dengan aspek *equity* pada pemerintahan kenagarian Kumango berada pada kategorisasi sedang dengan frekuensi sebanyak 45 orang (48,9%)

## 3. Jaminan

Jaminan atau kepastian merupakan pengetahuan serta kemampuan para aparatur pemerintahan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pemerintahan. Yang mana aspek ini terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, keamanan, serta sopan santun. Aspek ini dibangun atas dasar kemampuan lembaga pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan tabel 4.18 tentang kriteria kategori aspek jaminan kita dapat melihat bahwa bahwa responden yang memiliki skor kecil dari 32, frekuensi 3 dengan nilai persentase sebesar 3,3% memperoleh kategori rendah, untuk responden yang memperoleh skor besar sama 32 dan kurang dari 48, frekuensi 82 dengan nilai persentase 89,1% dikategorikan sedang, sedangkan responden yang memperoleh skor diatas 48, frekuensi 7 dengan persentase 7,6% dikategorikan tinggi.

Jadi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik dengan aspek jaminan pada pemerintahan kenagarian Kumango berada pada kategorisasi sedang dengan frekuensi sebanyak 82 orang (89,1%)

#### 4. *Empathy*

Empati merupakan memberikan perhatian yang tulus serta bersifat individual yang diberikan kepada masyarakat dengan berupa memahami keinginan masyarakat. Empati dibangun atas dasar lembaga pemerinrahan dalam memeberikan rasa puas dengan memberikan perhatian dan memahami keinginan masyarakat. Berdasarkan tabel 4.21 tentang kriteria kategori aspek transparansi kita dapat melihat bahwa bahwa responden yang memiliki skor kecil dari 32, frekuensi 4 dengan nilai persentase sebesar 4% memperoleh kategori rendah, untuk responden yang memperoleh skor besar sama 32 dan kurang dari 48, frekuensi 83 dengan nilai persentase 83% dikategorikan sedang, sedangkan responden yang memperoleh skor diatas 48, frekuensi 5 dengan persentase 5% dikategorikan tinggi. Jadi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik dengan aspek jaminan pada pemerintahan kenagarian Kumango berada pada kategorisasi sedang dengan frekuensi sebanyak 83 orang (83%

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh penerapan prinsip *good governance* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada pemerintahan kenagarian Kumango Kecamatan Sungai Tarab tahun 2021. Pengaruh yang dihasilkan dalam penelitian ini tergolong sedang. Besarnya nilai pengaruh antara X dan Y, sebagaimana terlihat bahwa  $r_s = 0,649$  dengan signifikansi  $0,01$  ( $p \leq 0,005$ ). Adapun ketentuan diterima atau ditolak sebuah hipotesis, apabila signifikansi dibawah atau sama dengan  $0,005$  ( $p \leq 0,05$ ). Maka hasil analisis ini mempunyai kesimpulan bahwa  $H_a$  diterima. Sedangkan  $H_o$  yang menyatakan tidak adanya hubungan yang signifikansi antara penerapan prinsip *good governance* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada pemerintahan kenagarian Kumango Kecamatan

Sungai Tarab tahun 2021 ditolak. Kesimpulan analisis ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara penerapan prinsip *good governance* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada pemerintahan kenagarian Kumango Kecamatan Sungai Tarab tahun 2021 dengan demikian hipotesis yang diajukan terbukti.

Manfaat dari penelitian ini adalah Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi ataupun pengetahuan tentang penerapan prinsip *good governance* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada pemerintahan kenagarian Kumango Kecamatan Sungai Tarab tahun 2021. Dan saran untuk peneliti lain yaitu bisa melakukan penelitian lebih luas lagi dan melihat dari aspek-aspek lainnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Haslinda. 2021. *Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Kinerja Pegawai Di kantor Kependudukan Sipil Kabupaten Majane*. Skripsi. Ilmu Administrasi negara Fakultas Ilmu Sosial dan politik. Universitas Muhammadiyah Mataram
- Cristo, A. 2018. *Analisis Penerapan Good Government Governance Dalam Pengelolaan Keuangan Desa*. Skripsi. Program Sru di Akuntansi Fakultas Ekonomi. Universitas Satana Darma Yogyakarta
- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gajah Mada University Nurijaliana. 2020. *Pengaruh Pelaksanaan Good governance Terhadap Kinerja ASN Pada Bagian Biro di Humas Protokoler Di Kantor Gubernur Provinsi Riau*. Skripsi. Ilmu administrasi Negara. Fakultas Ekonomidan Ilmu social. UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Kholidah, N. 2017. *Pengaruh Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap kinerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja Dan Stanmigrasi Provinsi Jawa Timur*. Jurnal Dan Ilmu Riset Akuntansi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya Vol.6 No.3
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Pres
- Manossoh, H. 2015. Implementasi Sistem Akuntansi Pemerintahan Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Edisiensi vol 15 (05)*
- Duadji, N. 2012. Good Governance dalam pemerintah Daerah. *Mimbar Vol 28 (2)*

Talis, Z. 2019. Pengaruh Pelaksanaan Good Governance terhadap pelayanan publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas, Kecamatan Batu, Kota Batu). *Jurnal Ilmu sosial dan Ilmu Politik Vol 8 (2)*