

**PENGARUH PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN
SUKARAMIKOTA PALEMBANG**

HOLIPAH, S.Sos, M.Si

Program Studi Administrasi Negara, STIA Satya Negara Palembang

yunaniholipah@gmail.com

ABSTRACT

Research title The influence of the principles of good governance on the quality of public services in the Sukarami Palembang District Office. Formulation of the problem How do the principles of good governance influence the quality of public services in the Sukarami District Office, Palembang City. The purpose of this study was to analyze the effect of the principles of good governance on the quality of public services in the Sukarami District Office, Palembang City. The research method uses quantitative, the methods used are observation, questionnaires, and documentation. The sample in this study is the community that proposes services in the Sukarami sub-district. The analysis technique used is to use a simple regression formula. Based on the results of the research and discussion that the influence of the principles of good governance on public services in Sukarami District, Palembang. The population in this study were 225 respondents, namely people who received services at the Sukarami Palembang sub-district office, from testing the hypothesis the value obtained was 0.56 or 18.4%. from simple regression calculations with an error rate of 0.05, namely $0.000 < 0.05$. While the correlation test for the determinant of the value obtained (R) is 753. From the output it is obtained (R Square) of 0.567 which implies that the effect of the principle variable of Good Governance (X) on service quality (Y) is 56.7%, the remaining 43.3% does not affect the variable. In this case, the evidence of this research has shown that strong good governance principles contribute to good service quality.

Keywords: *Good governance principles, Public Service*

ABSTRAK

Judul penelitian Pengaruh Prinsip-prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukarami Palembang. Rumusan masalah Bagaimanakah Pengaruh prinsip-prinsip good governance Terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk Untuk menganalisis Pengaruh prinsip-prinsip good governance Terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Metode penelitian menggunakan kuantitatif, metode yang digunakan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengajukan yang pelayanan di kecamatan sukarami. Teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan rumus regresi sederhana. Didasarkan hasil peneltian dan pembahasan bahwa pengaruh prinsip-prinsip good governance terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sukarami Palembang. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 225 responden yaitu masyarakat yang menerima pelayanan di kantor kecamatan sukarami Palembang, dari pengujian hipotesis nilai yang didapat sebesar 0,56 atau 18,4%. dari perhitungan regresi sederhana dengan tingkat kesalahan 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$. Sedangkan uji korelasi determinan nilai yang diperoleh (R) 753. Dari output tersebut diperoleh (R Square) sebesar 0,567 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel prinsip Good Governance (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 56,7% sisanya 43,3% tidak mempengaruhi variabel. Dalam hal tersebut bukti penelitian ini telah menunjukkan bahwa prinsip good governance yang kuat berkontribusi terhadap kualitas pelayanan yang baik.

Kata kunci: *Prinsip-prinsip good governance, Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu. Ada beberapa definisi mengenai sistem pemerintahan sama halnya, terdapat bermacam-macam jenis pemerintahan di dunia, pemerintahan yang baik dibutuhkan kecepatan pemerintah untuk bertindak dan bersikap terhadap setiap permasalahan yang menyangkut kestabilan nasional, pemerintah tidak boleh mementingkan kepentingan pribadi dan golongan dengan mengabaikan kepentingan bangsa demi kesejahteraan diri. Ulur tangan pemerintah dalam menyelesaikan polemik seperti politik, bencana alam, korupsi maupun bencana sosial perlu ditingkatkan, agar rakyat lebih percaya kepada pemerintahannya, pemerintah harus bisa membuat rakyatnya untuk ikut berpartisipasi dalam pembangunan bangsa. Partisipasi rakyat merupakan tolok ukur baik buruknya suatu pemerintahan di suatu negara. Pemerintah harus memberikan kesempatan dan jaminan kepada rakyatnya agar mereka mau mengeluarkan pendapat dengan jaminan kebebasan.

Seorang pendayagunaan Aparatur Negara yang mampu mendukung kelancaran dan bertolak dari proses reformasi pada tahun 1998 yang menginginkan suatu perubahan besar dalam penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik dalam proses transparansi, berkeadilan, dan akuntabel. Tujuan reformasi tidak akan tercapai jika tidak didukung oleh suatu pemerintahan yang baik. Oleh sebab itu, diperlukan sebuah tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang mendukung tujuan daripada reformasi tersebut sehingga tercipta suatu pemerintahan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan. Semangat reformasi secara tidak langsung juga mendukung keterpaduan antara pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Di samping itu juga adanya keselarasan antara pemerintah sebagai pembuat kebijakan dan swasta (*private*) dan masyarakat. Pemerintah mengandung arti suatu kelembagaan atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintahan, sedangkan pemerintahan adalah proses berlangsungnya kegiatan atau perbuatan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara. *Good governance* sudah lama menjadi mimpi buruk banyak orang di Indonesia, dengan pemahaman mereka tentang *good governance* berbeda-beda, namun setidaknya sebagian besar dari mereka membayangkan bahwa dengan *good governance* mereka akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik. Banyak diantara mereka membayangkan bahwa dengan memiliki praktik *good governance* yang lebih baik, maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pihak langsung pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga (Dwiyanto, 2005). Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan issue yang paling mengemuka dalam meningkatkan kualitas pelayanan ini. Tuntutan gencar yang dilakukan masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, disamping adanya pengaruh globalisasi. Pola-pola lama penyelenggaraan pemerintahan tidak sesuai lagi bagi tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu tuntutan itu merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah kecamatan Sukrami kota Palembang dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya, bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kualitas pelayanan dalam suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*. Pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat penting untuk kita telusuri perkembangannya seiring dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Berlakunya peraturan tersebut akan

mengakibatkan interaksi antara aparat daerah dan masyarakat menjadi lebih intensif, hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokrasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia yang melahirkan tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas, yang bercirikan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka antara instansi baik itu swasta maupun negeri atau pemerintah akan bersaing dalam hal kualitas. Kualitas yang dimaksud dalam hal ini adalah dari segi peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) maupun kualitas pelayanan yang diberikan. Persaingan ini bertujuan untuk meningkatkan dan mempertahankan citra organisasi tersebut di mata masyarakat, serta demi tercapainya visi misi kecamatan sukarami kota Palembang. Penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralistik, non-partisipatif serta tidak akomodatif terhadap kepentingan publik, telah menumbuhkan rasa tidak percaya dan bahkan antipati kepada rezim pemerintahan yang ada. Masyarakat tidak puas dengan kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggaraan urusan publik, beragam kekecewaan terhadap penyelenggaraan pemerintahan tersebut pada akhirnya melahirkan tuntutan untuk mengembalikan fungsi-fungsi pemerintahan yang ideal. *Good governance* tampil sebagai upaya untuk memuaskan dahaga publik atas kinerja birokrasi yang sesungguhnya (Ndraha, 2003). Penerapan *good governance* menuntut adanya perubahan yang ekstensif, terutama dalam peran negara (pemerintah), dimana negara (pemerintah) merupakan organisasi kekuasaan yang mempunyai kewenangan mengatur setiap anggota masyarakat melalui hukum dan perundang-undangan (regulasi). Negara (pemerintah) didirikan dan memperoleh kedaulatannya berdasarkan persetujuan rakyat yang diatur dalam suatu perjanjian atau kontrak (*social contrac*) dalam bentuk konstitusi atau undang-undang dasar. Secara universal, negara (pemerintah) didirikan untuk melindungi dan melayani warganya dengan menciptakan keamanan, ketertiban, hukum dan keadilan, kesejahteraan masyarakat serta perlindungan terhadap Hak Asasi Manusia (HAM). Hal ini dilakukan oleh negara (pemerintah) melalui undang-undang, peraturan dan berbagai kebijakan lainnya serta dengan menegakkan hukum dan peraturan perundang-undangan tersebut. Untuk melaksanakan fungsinya, maka negara (pemerintah) mempunyai alat-alat kelengkapan seperti eksekutif, legislatif, yudikatif, aparat keamanan dan pertahanan (polisi, militer, intelijen) dan juga birokrasi (pegawai negeri). Dalam hal ini, implementasi prinsip-prinsip *good governance* akan mendukung tercapainya indikator keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, begitu pula sebaliknya, dalam mencapai tujuan tersebut perlu didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni yaitu pegawai yang memiliki sifat dan sikap membangun dan mempunyai daya tanggap, inisiatif serta daya adaptasi yang tinggi. Seiring hal tersebut, seorang pegawai pelayanan publik senantiasa memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, serta menghargai dan menghormati masyarakat dalam memberikan pelayanan masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintahan di daerah. artinya pembentukan organisasi ini diharapkan dapat memberikan hasil berupa peningkatan kualitas pelayanan umum. Oleh karena itu inovasi pembentukan Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang perlu dikembangkan lagi dengan penemuan-penemuan baru dalam praktek dan fenomena hasil observasi manajemen pemerintahan di daerah. Mengenai fungsi dan tujuan dari pelayanan publik yang saling berkaitan bahwa pada setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas memiliki fungsi dan tujuan yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam rangka membantu *good governance* untuk kebutuhan masyarakat. Kinerja pelayanan publik dijelaskan bahwa secara substansi kinerja pelayanan publik merupakan bentuk hasil pekerjaan yang telah dilakukan oleh aparatur dalam

menjalankan tugas dan fungsinya. Kinerja dalam pelayanan publik menjadi substansi nilai dalam fokus utama penilaian kerja aparatur negara. Sifat dan bentuk kinerja pelayanan publik sejatinya memang harus berjalan sesuai dengan sifat dan bentuknya. Secara prinsip sikap kinerja pelayanan publik adalah membantu masyarakat dan secara sifat sudah menjadi kewajiban aparatur negara untuk memberikan pelayanan dengan profesional. Selanjutnya inti dari kinerja pelayanan publik adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menuju pemerintahan yang baik diperlukannya tatanan birokrasi yang efektif dan efisien. Titik pokok dari segala tujuan yang telah dibuat di awal perencanaan adalah untuk mencapai *good governance*. Konsep-konsep yang diterapkan diharapkan mampu membangun pemerintahan Indonesia agar lebih baik lagi. Sistem birokrasi yang ada perlu dilakukan pembaruan dan penelitian terhadap kelebihan dan kekurangan yang ada di dalam birokrasi tersebut.

Good governance sebagai goals yang memiliki tatanan pemerintahan yang baik dalam segala aspek serta menjadikan *good governance* sebagai bagian dari membangun pemerintahan secara baik, untuk mencapai itu maka terdapat peran strategis yang mendukung terwujudnya *good governance*, yaitu pemerintah sebagai pemberi pelayanan, lingkungan sosial, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Hubungan harmonis dari keduanya dapat memberikan dukungan dalam mempercepat usaha menuju *good governance*. Indonesia sering mengalami perubahan sistem birokrasi dari berbagai wujud konsep-konsepnya, diharapkan apapun bentuknya sistem birokrasi yang dilaksanakan dapat membawa Indonesia menuju *good governance*. E-ISSN : 2549 Berdasarkan observasi penulis menemukan indikasi masalah yaitu belum adanya keterbukaan pelayanan administratif kepada masyarakat, tidak ada papan informasi terhadap pelayanan sehingga menyulitkan warga untuk mendapatkan pelayanan di kantor kecamatan sukarami kota Palembang. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan pelayanan publik ini menjadi sebuah penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang**

Berikut ini akan dijelaskan mengenai pengertian kata pengaruh. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata pengaruh yakni “daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak kepercayaan dan perbuatan seseorang”. Pengaruh adalah “daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak kepercayaan dan perbuatan seseorang” (Depdikbud, 2001:845). Dari pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh adalah sebagai suatu daya yang ada atau timbul dari suatu hal yang memiliki akibat atau hasil dan dampak yang ada.

Pengertian *Good Governance*

Kebijakan pemerintahan dan pembangunan, karena pada kenyataan tidak bersesuaian dengan kepentingan masyarakat lokal, nasional, regional, *Good governance* adalah tata kelola pemerintahan yang baik yang telah didefinisikan oleh berbagai lembaga yang diakui oleh dunia. Salah satu lembaga tersebut yaitu United Nations Development Program (UNDP) dalam dokumen kebijakannya yang berjudul “*Governance for sustainable human development*” (1997) mendefinisikan *good governance* sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif di antar negara, sektor swasta, dan society (Dwiyanto, 2005: 82). Menurut Sedarmayati (2003:76), “*Good Governance* adalah suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut administrasi pembangunan. Dengan demikian ia berpendapat bahwa pemerintah berada pada posisi sentral (agent of chance) dari suatu masyarakat dalam suatu masyarakat berkembang. Dalam *Good Governance* tidak hanya pemerintah, tetapi juga masyarakat, masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat yang terorganisir, seperti LSM, asosiasi-asosiasi kerja, bahkan paguyuban”.

Menurut Zulkarnain (2002:21) *Good Governance* merupakan sesuatu yang baru bagi masyarakat Indonesia, dimana aplikasi dari pada konsep ini seringkali tergantung pada kerjasama

pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuan yaitu pemerintah yang bersih dan demokratis. Menurut Ganie (2000:142) menjelaskan pengertian Good Governance, sebagai berikut : “Good Governance adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sector Negara dan sektor non Negara dalam suatu usaha kolektif”. Bila dilihat dari beberapa pengertian Good Governance menurut para ahli, maka dapat disimpulkan mengenai Good Governance lebih berfokus pada pertumbuhan sektor publik yang bersinergis untuk mengelola sumber daya yang dimiliki suatu negara dengan tata kelola pemerintahan yang baik secara efektif dan efisien untuk kepentingan masyarakat secara bertanggung jawab sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menghindari kepentingan diri sendiri seperti korupsi, kolusi, serta nepotisme.

Landasan Hukum Good Governance

Peraturan perundangan yang menjadi landasan implementasi Good Governance adalah:

1. Sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000, tentang Diklat Jabatan Pegawai Negeri Sipil yang menetapkan salah satu mata diklat yaitu; Dasar-dasar Kepemerintahan Yang Baik (Good Governance).
2. Pasal 20 UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Mengatur asas Umum Penyelenggaraan Negara Yang Baik.
3. UU No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah.
4. UU No. 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.
5. UU No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
6. UU. No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
7. UU. No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
9. Peraturan Menteri No.Kep-/M-MBU/2002 Tahun 2002 Tentang Penerapan Praktek Good Corporate Governance.

Undang-undang diatas mengatur tentang pemerintahan yang baik (Good Governance) sesuai dengan prinsip-prinsip Good Governance.

Prinsip-Prinsip Good Governance

Menurut United Nation Development Program (UNDP) yang dikutip oleh sedarmayanti (2012:13) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam Tata Kelola Pemerintahan yang baik (Good Governance) adalah sebagai berikut :

1. Partisipasi (Participation)
Setiap orang atau 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 (Rule of Law)
Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan yang berkeadilan dan dilaksanakan secara utuh, terutama tentang hak asasi manusia.
3. Transparansi
Tranparansi harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya dari informasi harus disediakan secara memadai dimengerti sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi.
4. Akuntabilitas
Pelayanan publik yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan masyarakat harus memiliki visi yang jauh ke depan agar bersamaan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

Governance menunjuk pada pengertian bahwa kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah, tetapi lebih menekankan pada pelaksanaan fungsi Governance secara bersama-sama oleh pemerintah dan institusi-institusi lain, yakni Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), perusahaan swasta maupun warga negara. United Nation Development Program (UNDP) sendiri dalam Suhady, (2005:50) mendefinisikan Good Governance sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif di antaranegara, sektor swasta dan masyarakat (society). Berdasarkan definisi tersebut, UNDP kemudian mengajukan karakteristik Good Governance yang saling memperkuat dan tidak dapat berdiri sendiri. Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah: partisipasi, supremasi hukum, transparansi, cepat tanggap, membangun konsensus, kesetaraan, efektif dan efisien, bertanggungjawab dan visi yang strategis.

Lebih lanjut, United Nation Development Program (UNDP) merumuskan bahwa setidaknya ada tiga pihak yang berperan sebagai pelaku dalam Good Governance yaitu:

- a. negara atau pemerintah
- b. sektor privat (sektor swasta atau dunia usaha) dan sipil (civil society).

Setiap pelaku tersebut memiliki peran masing-masing demi terbentuknya Good

Governance. Secara umum pemerintah berperan untuk menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sedangkan sektor privat memiliki peran untuk menggerakkan dunia usaha sehingga dapat memberikan lapangan pekerjaan dan pendapatan.

Sementara masyarakat sipil berperan untuk memfasilitasi interaksi-interaksi sosial politik dan mobilitas kelompok-kelompok masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Sekurang-kurangnya terdapat empat belas nilai yang menjadi prinsip tata pemerintahan yang baik menurut Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (2007 : 12), yaitu:

- a. Wawasan ke Depan (Visionary)
- b. Keterbukaan dan Transparansi (Openness and Transparency)
- c. Partisipasi Masyarakat (Participation)
- d. Tanggung Gugat (Accountability) e. Supremasi Hukum (Rule of Law) f. Demokrasi (Democracy)
- g. Profesionalisme dan Kompetensi (Professionalism and Competency)
- h. Daya Tanggap (Responsiveness)
- i. Efisiensi dan Efektivitas (Efficiency and Effectiveness)
- j. Desentralisasi (Decentralization)
- k. Kemitraan dengan Dunia Usaha Swasta dan Masyarakat (Private Sector and Civil Society Partnership).
- l. Komitmen pada Pengurangan Kesenjangan (Commitment to Reduce Inequality)
- m. Komitmen pada Perlindungan Lingkungan Hidup (Commitment to Environmental Protection).
- n. Komitmen pada Pasar yang Fair (Commitment to Fair Market).

Dalam pandangan konsep pengelolaan pemerintahan yang baik (Good Governance). Konsep Good Governance akan dapat diimplementasikan sesuai dengan prinsip-prinsip di atas bila pemerintah telah mempunyai mekanisme untuk melakukan itu semua. Dalam hal ini, Sinambela (2006:51) mengingatkan bahwa ada 8 (delapan) kriteria yang harus dipenuhi untuk dapat menghasilkan mekanisme yang menghasilkan Good Governance. Kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Adanya legitimasi dari dukungan yang kuat dari masyarakat terhadap institusi publik baik yang berwujud sebagai lembaga birokrasi maupun institusi lainnya yang dibentuk masyarakat secara swadaya.
- b. Adanya kebebasan dalam berpendapat untuk menyampaikan aspirasi atau kepentingan bagi setiap institusi ataupun kelompok masyarakat yang ada sehingga seluruh stake holders tersebut dapat berpartisipasi aktif dalam semua proses pembangunan.
- c. Adanya keadilan serta kerangka legal berupa kepastian hukum untuk menjamin upaya penegakan keadilan tersebut.
- d. Adanya akuntabilitas dan transparansi dalam mekanisme birokrasi.
- e. Tersedianya informasi pembangunan yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan

bebas. f. Terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam penyediaan pelayanan publik.
 g. Terbentuknya kerja sama yang baik antara Pemerintah dan civil society organization.
 Tersedianya kesempatan luas untuk mengoreksi, memperbaiki, dan atau menganulir setiap ataupun dalam konteks kepentingan global.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan menurut Suwithi dalam Anwar (2002:84) “ kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”.

Kemudian 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. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2011:35-36) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Realiability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. Responsif (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
3. Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri : kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan sifat respek terhadap tamu.
4. Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu
5. Nyata (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu: penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan. Dalam Kep. MENPAN No.25/2004, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. *Economy, Efficiency, Effectiveness, Equity* dikemukakan oleh Salim & Woodward dalam Ratminto & Winarsih (2006:174).
 - 1) *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
 - 2) *Efficiency* atau efisien adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
 - 3) *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
 - 4) *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Kemudian Lenvinne dalam Ratminto dan Winarsih, (2006:175)mengemukakan teori *Responsiveness, Responsibility, Accountability*.

- 1) *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap *provider* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*
- 2) *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar

tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stake holders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berikutnya teori *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dikemukakan Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Ratminto & Winarsih (2006:175) :

- 1) *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*.
- 2) *Reliability* atau realibilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- 3) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- 4) *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*.

Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara menurut Kep. MENPAN No.63/KEP/M./PAN/7/2003. Unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

1) **Transparansi**

Yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh sesama yaitu kesadaran para pejabat serta para petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada semua tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Membawa dampak sangat positif terhadap organisasi. Ia akan menjadi sumber ketangguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang ditetapkan.

2) **Akuntabilitas**

Yakni pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) **Kondisional**

Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) **Partisipatif**

Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) **Kesamaan hak**

Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminatif dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6) **Keseimbangan hak dan kewajiban**

Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik :

1) **Faktor kesadaran**

Yaitu kesadaran para pejabat serta para petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada semua tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Membawa dampak sangat positif terhadap organisasi, ia akan menjadi sumber ketangguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang diterapkan.

2) Faktor aturan

Yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan, aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerja dapat berjalan teratur dan terarah. Agar peraturan dapat mencapai apa yang dimaksud, maka ia harus memahami oleh semua orang yang bertugas dalam bidang yang diatur dan disertakan dengan disiplin yang tinggi.

3) Faktor organisasi

Yaitu merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Sebagai satu sistem, organisasi merupakan alat paling efektif dalam usaha pencapaian tujuan, dalam hal ini pelayanan yang paling baik dan memuaskan. Agar organisasi berfungsi dengan baik perlu ada pembagian, baik dalam organisasi atau pekerjaan yang paling kecil.

4) Faktor Pendapatan

Yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga ia tidak melakukan penyimpangan yang dapat merugikan organisasi.

5) Faktor Keterampilan Tugas

Yaitu kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

6) Faktor Sarana

Yaitu sarana yang diperlukan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan layanan.

Sedangkan menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2008:75) terdapat 4 peranan atau pengaruh dari aspek konsumen yang akan mempengaruhi konsumen lain, yaitu :

1. *Contractors*

Yaitu tamu berinteraksi langsung dengan konsumen dalam frekuensi yang cukup sering dan sangat mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli.

2. *Modifier*

Yaitu tamu tidak secara langsung mempengaruhi konsumen tetapi cukup sering berhubungan dengan konsumen lain.

3. *Influencer*

Yaitu mempengaruhi konsumen tetapi cukup untuk membeli tetapi secara tidak langsung kontak dengan pembeli.

4. *Isolated*

Yaitu tamu tidak secara langsung ikut serta dalam bauran pemasaran dan juga tidak sering bertemu dengan konsumen. Partisipan yang berfungsi sebagai penyedia jasa mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah (2011:46) untuk mengetahui kualitas

pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Realibility* (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu.
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsiveness* (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Empathy* (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
 - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik harus berasaskan :

 1. Kepentingan Umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
 2. Kepastian Hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggara pelayanan.
 3. Kesamaan Hak, yaitu pemberian pelayanan dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
 4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
 5. Profesional yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
 6. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2005:18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri
3. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satusama lain
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
6. Bergairah dalam melayani dan menunjukkan kemampuannya
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
8. Mampu meyakinkan masyarakat serta memberikan kepuasan
9. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2012: 117) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yaitu masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang selama 3 bulan terakhir sebanyak 512 orang.

Sampel

Berdasarkan pendapat dari Sugiyono (2012 : 76) menjelaskan bahwa” Bila populasi dan peneliti tidak mungkin mempelajarinya semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan, dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat mempergunakan sampel yang diambil dari populasi. Menurut Sugiyono (2012:93): Sampel dengan menggunakan *sampling insidental* yaitu siapapun yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti yang dianggap mengetahui subjek penelitian. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini pertama kali diperkenalkan oleh Slovin pada tahun 1960. Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi. Adapun rumus Slovin dikutip oleh Prasetyo & Jannah (2005:98) adalah sebagai berikut: Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 225 orang

Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2012: 156) bahwa pengumpulan dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dengan menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu:

1. Observasi, merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Ridwan,2004:104).
2. Kuesioner (Angket), yaitu peneliti memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang berhubungan dengan permasalahan yang ada di dalam penelitian untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2012: 162).
3. Studi kepustakaan, yaitu data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur- literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. (Nazir, 2005:111).
4. Dokumentasi, yaitu pengumpulan, penyusunan, dan penyebar luasan dokumen dari segala macam kegiatan lapangan yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid.

Pemberian Skor Jawaban Kuisisioner

H	Kategori Jawaban Kuisisioner	Nilai
S	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
R	Ragu-ragu	3
T	Tidak Setuju	2
S	Sangat Tidak Setuju	1

Adapun untuk menguji hipotesis yang penulis kemukakan, menurut Sugiyono (2012:13) maka dilakukan uji *signifikan*, dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan:

- t : nilai t hitung
 r : koefisien korelasi
 n : jumlah responden uji coba

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan (kuesioner) yaitu pegawai yang melakukan pelayanan publik di Kecamatan Sukarami Kota Palembang, data yang telah terkumpul akan diolah melalui program *Statistical Packages For the Social Science (SPSS) 24.0Version* dan menggunakan pengukuran Skala *Likert*. Hasil pengelolaan data tersebut akan memberikan informasi yang kemudian akan dilakukan analisis data dan pembahasan pada bab ini. Setelah dilakukan analisis data dan pembahasan diharapkan hasil tersebut dapat menjawab permasalahan yang ada pada bab sebelumnya. Karakteristik responden ini diambil dari pegawai yang melakukan pelayanan publik di Kecamatan Sukarami Kota Palembang, berjumlah 225 orang. Hasil pengisian kuesioner oleh responden menunjukkan bahwa terdapat beberapa karakteristik mengenai responden antara lain berdasarkan kelompok jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan. Uraian tentang karakteristik pegawai yang melakukan pelayanan publik di Kecamatan Sukarami Kota Palembang yang dijadikan responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan sebagai berikut :

Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji sebagai berikut :

Regresi Linier Sederhana

Selanjutnya untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif yaitu pengaruh prinsip *good governance* (Variabel X) independen terhadap kualitas pelayanan (Variabel Y) dependen, digunakan rumus persamaan regresi linier sederhana adapun hasil dari persamaan regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel 19 sebagai berikut:

Persamaan regresi yang diperoleh dengan koefisien konstanta dan koefisien variabel diatas yaitu

$$Y = 3,096 + 0,818X$$

Dimana :

a = Konstanta (3,096)

Artinya mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 3,096 b = Koefisien regresi (0,818)

Artinya menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai prinsip *good governance*, maka nilai kualitas pelayanan bertambah 0,818. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X dan Y adalah positif.

Koefisien Determinasi

Nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,753. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,567, yang mengandung pengertian bahwa variabel bebas (prinsip *good governance*) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan) adalah sebesar 56,7% sisanya 43,3% dipengaruhi variabel lainnya dalam variabel penelitian seperti: lingkungan, kenyamanan, motivasi, budaya dan kinerja pegawai pelayanan.

Uji Hipotesis (Uji t)

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, berdasarkan permasalahan ini maka hasil uji t sebagai berikut :

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standard Error	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(C) CG	3,	,8		3,	,0
		,8	,0	,7	1,	,0
a. Dependent Variable: P						

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 24,0

Dari tabel 21 di atas dapat dilihat bahwa hasil tes menunjukkan data yang dihasilkan adalah. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS maka dapat dilihat t hitung untuk prinsip *good governance* sebesar 17,087. Dengan demikian apabila dibandingkan dengan t tabel maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $17,087 > 1,960$. Signifikan variabel pelayanan lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel prinsip *good governance* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan H_0 ditolak dan H_a diterima.

SIMPULAN

Hasil pengujian yang peneliti uji validitas untuk variabel X riabel Y nilai yang didapat yaitu skor total di dapat hasil yang signifikan, dengan r kritis di cari pada signifikasi 0,05 dengan jumlah data (n) = 225 maka di dapat r kritis sebesar 0,138. Oleh karena itu lebih besar dari nilai r kritis (korelasi > 0,138). . uji reabilitas untuk varibael X nilai yang diperoleh sebesar 0,773 dan uji reabilitas varibel Y nilai yang diperoleh sebesar 0,694 artinya varibel *goog governane* cukup berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan. Maka diperoleh simpulan, bahwa pengaruh prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang hal ini didasarkan dari Hasil pengujian hipotesis menggunakan regresi linear sederhana variabel X dan varibel Y nilai 56,7 % artinya *good governance* telah membuktikan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan dari uraian kesimpulan penelitian ini, ada beberapa hal yang harus menjadi prioritas utama untuk dapat dilakukan perbaikan yang penulis ajukan yaitu :

Bagi pegawai pada Kantor Kecamatan Sukarami Palembang agar dapat memberikan pelayanan yang sama, adil, ramah, sopan dan bertanggungjawab kepada masyarakat, dengan persepsi masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Sukrami Palembang berharap mendapatkan pelayanan yang berkualitas (Cepat, mudah dan pasti). Bagi pihak pengambil keputusan pada Kantor Kecamatan Sukarami hendaknya dapat memaksimalkan pola pembinaan pegawai *reward dan punishment* sehingga dapat memberikan motivasi bagi para pegawai untuk dapat dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik dan berkualitas kepadamasyarakat dan penerapan sanksi yang jelas dan tegas bila terjadi pelanggaran. Serta diharapkan pihak pengambil keputusan pada Kantor Kecamatan Sukarami Palembang dapat menciptakan situasi yang aman dan kondusif di lingkungan Kantor Kecamatan Sukarami Palembang sehingga dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar Prabu Mangkunegara, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda KaryaBandung.

- Arikunto,S. 2001.*Prosedur Penelitian*. Jakarta : Ghalia
- Brynard, 2005.*Pengertian Implementasi*. Jakarta :Kencana Prenada Media Group. Edward, 2015.*Teori Implementasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Erwan, Agus Purwanto, Dyah Ratih Sulistyastuti. 2015. *Implementa iKebijakan Publik*, Yogyakarta : PenerbitGava Media.
- Ganie, 2000. *Pengertian Good Governance*. PT Bumi Aksara.
- Mukarom Zainal, Laksana Wijaya Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV PusakaSetia
- Parson, 2006.*Model-model Implemntasi Kebijakan Publik*. PT Bumi Aksara. Pasolong, Harbani. 2011. *Metode Penelitian Administrasi Publik*.Bandung : Alfabeta
- Ripley, 2002 *Keberhasilan Implementasi Dalam Suatu Kebijakan*. Bandung: CV Pusaka Setia.
- Sedarmayati, 2003.*Pengertian Good Governance*. PT Bumi Aksara.
- Sedarmayati, 2003.*Prinsip-Prinsip Good Governance*.PT Bumi Aksara.
- Sedarmayanti, 2012, *Good Governance dan Good Corporate Governance*. Bandung: MandarMaju
- Sinambela, 2006.*Kriteria-kriteriagood governance*. Jakarta : Gramedia
- Smith, 2001.*Implementasi Kebijakan*.Jakarta :Gramedia
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung :Alfabeta
- Sulastiyono, 2011.*Prinsip Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta :Gramedia
- Suwithi, 2002. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta :Gramedia
- Timotis Duha, 2014. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : CV Budi Utama
- Warwick, 1982.*Pengertian Implementasi*. Bandung : Alfabeta
- Yanto, dwi. 2005. *Definisi Good Governance*. Jakarta : Ghalia
- Zulkarnain, 2002.*PengertianGood Governance*.PT BumiAksara