

PENGARUH IMPLEMENTASI GOOD GOVERNMENT GOVERNANCE PADA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA PEMERINTAH DAERAH DI INDONESIA)

Shinta Ulan Sari

shinta21006@mail.unpad.ac.id, Magister Akuntansi, Universitas Padjajaran

Ivan Yudianto

ivan.yudianto@unpad.ac.id, Magister Akuntansi, Universitas Padjajaran

Sri Mulyani

s.mulyani@unpad.ac.id, Magister Akuntansi, Universitas Padjajaran

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi government governance pada kualitas pelayanan publik. Penelitian menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data sekunder dari laporan penyelenggaraan pemerintah daerah tahun 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 5 prinsip good government governance yang diadopsi dari prinsip yang dikeluarkan oleh KNKG, transparansi, akuntabilitas, budaya hukum serta kesetaraan dan kewajaran berpengaruh secara signifikan dan positif pada kualitas pelayanan publik pada tingkat signifikansi 10%. Sedangkan prinsip demokrasi tidak berpengaruh signifikan pada kualitas pelayanan publik pada tingkat signifikansi 10%. Namun secara simultan, *good government governance* terhadap kualitas layanan publik menunjukkan koefisien jalur sebesar 0.813 dengan p-value sebesar 0.000. Ini berarti bahwa good public governance memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan publik pada tingkat signifikansi 10%.

Kata Kunci: Good Government Governance, Kualitas Pelayanan Publik

THE INFLUENCE OF GOOD GOVERNMENT GOVERNANCE IMPLEMENTATION ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES (A STUDY ON GOVERNMENTS IN INDONESIA)

Abstract

This research aims to analyze the influence of governance implementation on the quality of public services. The research uses a quantitative research approach using secondary data from the 2022 regional government administration report. The results of the research show that of the 5 principles of good governance adopted from the principles issued by the KNKG, transparency, accountability, legal culture and equality and fairness have a significant effect and positive on the quality of public services at a significance level of 10%. Meanwhile, democratic principles do not have a significant effect on the quality of public services at a significance level of 10%. However, simultaneously good governance on the quality of public services shows a line coefficient of 0.813 with a p-value of 0.000. This means that good public governance has a significant and positive influence on the quality of public services at a significance level of 10%

Keywords: Good Government Governance, Quality of Public Services

PENDAHULUAN

UU No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan oleh penyelenggara layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik mencakup Pemerintah Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah. Menurut KEPMENPAN No. Kep/25M.Pan/2/2004, pelayanan publik adalah pemberian layanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan penerima serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Memberikan pelayanan berkualitas menjadi tugas utama penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas adalah harapan semua penerima layanan, yaitu masyarakat. UU No. 23 Tahun 2014 menjelaskan Pemerintah memiliki tanggung jawab dan kewenangan menetapkan standar pelayanan minimal. Penyelenggaraan pelayanan publik di setiap daerah harus memenuhi standar ini. Namun, masih banyak keluhan masyarakat yang disampaikan melalui kanal-kanal pengaduan, menunjukkan perlunya perbaikan layanan.

Tahun 2019 The Global Economy menempatkan kualitas pelayanan publik Indonesia di peringkat 82 dari 176 negara. Finlandia, Swedia, Jerman dan Belanda menjadi lima besar negara dengan layanan terbaik adalah. Pada tahun 2019, Ombudsman RI menilai tingkat kepatuhan atas standar pelayanan publik di 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota, dan 415 pemerintah kabupaten. Hasilnya menunjukkan mayoritas masuk zona hijau, dengan beberapa di zona kuning, dan tidak ada yang di zona merah. Pada tahun 2022, Ombudsman RI menerima 8.292 pengaduan masyarakat terkait pelayanan, meningkat 15% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan, terutama di tingkat pemerintah daerah. Survei Populi Center pada tahun 2021 di 34 provinsi mengungkapkan bahwa masalah pelayanan publik yang paling banyak dikeluhkan adalah persyaratan yang berbelit. Keluhan lainnya termasuk waktu pelayanan yang lambat, kurang transparan, birokrasi yang berbelit, sarana dan prasarana yang tidak memadai, biaya layanan yang mahal, pungutan liar, serta prosedur yang tidak jelas dan kurang responsif terhadap pengaduan.

Rohayatin et al. (2016) mengidentifikasi beberapa faktor penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik, antara lain pola pikir, budaya dan perilaku birokrasi, kelemahan implementasi kebijakan, struktur organisasi yang tidak adaptif, sistem dan strategi pelayanan yang tidak efektif, tata laksana yang tidak optimal, kurangnya inovasi, rendahnya pemanfaatan teknologi informasi, kepemimpinan yang transaksional, kinerja organisasi yang rendah, lemahnya komunikasi birokrasi, serta rendahnya kualitas sumber daya manusia penyelenggara pelayanan.

Syakrani (2009) menekankan bahwa penerapan prinsip-prinsip good government governance merupakan hal yang penting untuk pelayanan publik yang berkualitas. Tanpa tata kelola yang baik, sulit mencapai pelayanan prima. Crocombe dalam Naz, R. (2009) menyatakan bahwa tata kelola yang baik memastikan sumber daya digunakan untuk kepentingan warga negara. Jika tata kelola lemah, kualitas pelayanan publik akan menurun. Astriani, D. et al. (2020) menyatakan bahwa praktik good government governance meningkatkan akuntabilitas, partisipasi, dan transparansi, yang diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Keberhasilan pelaksanaan good government governance bergantung pada penerapan prinsip-prinsipnya. Setyaningrum et al. (2017) merangkum prinsip tata kelola berdasarkan praktik terbaik, terutama dari standar OECD dan UNDP. Prinsip good public governance UNDP mencakup partisipasi publik, supremasi hukum, daya tanggap, transparansi, orientasi konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, visi strategis dan akuntabilitas. Indeks Ibrahim tentang Tata Kelola Afrika juga menyoroti keamanan, supremasi hukum, partisipasi dan hak, peluang ekonomi, dan pembangunan manusia.

Berbagai studi, seperti oleh Wardhani et al. (2017) dan Setyaningrum et al. (2017), memberikan gambaran bahwa *good government governance* berdampak positif pada kinerja pemerintah daerah dan mengurangi korupsi, yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Adejuwon (2012) dan Ibok (2014) menyatakan akuntabilitas dan tata kelola yang baik sangat penting untuk penyampaian layanan yang efektif. Penelitian ini mengadopsi prinsip-prinsip *good government governance* dari KNKG, yang merupakan satu-satunya pedoman utama di Indonesia yang fokus pada *good public governance*. Penelitian sebelumnya oleh Wardhani et al. (2017) dan Setyaningrum et al. (2017) juga menggunakan prinsip-prinsip dari KNKG untuk mengukur kinerja manajemen di kabupaten dan kota.

Dengan adanya celah penelitian, studi ini memiliki tujuan untuk memberikan bukti empiris bahwa prinsip-prinsip *good government governance* dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini berfokus pada penggunaan prinsip dan indikator multidimensi *good government governance* serta kualitas pelayanan publik di 34 Pemerintah Provinsi di Indonesia. Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Implementasi *Good Government Governance* pada Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pemerintah Daerah di Indonesia)”.

TINJAUAN PUSTAKA

Menpan RI (2009) menyebutkan bahwa *Good Government Governance* (GGG) adalah sistem/aturan agar para penyelenggara negara dapat bertugas untuk mengelola kewenangan mereka dengan akuntabilitas dan tanggung jawab. GGG berperan mengelola interaksi antara pemerintah dan masyarakat, lembaga negara, serta hubungan antarnegara. OECD (2011) mendefinisikan *good government governance* sebagai aturan formal dan informal yang mempengaruhi pengambilan keputusan publik serta pelaksanaan publik dari sudut pandang menjaga nilai konstitusional ketika berhadapan dengan tantangan dan perubahan lingkungan. IFAC (2013) mendefinisikan *good government governance* sebagai “*Governance comprises the arrangements put in place to ensure that the intended outcomes for stakeholders are defined and achieved*”.

Poin krusial implementasi *good government governance* yaitu pemahaman pada prinsip-prinsip *good government governance*. UNDP menjabarkan prinsip *good governance* dalam 9 hal, yaitu: *transparency, participation, rule of law, consensus orientation, responsiveness, equity, effectiveness and efficiency, accountability dan strategic vision* (LAN & BPKP, 2000). Dalam penelitian ini akan diambil prinsip-prinsip GGG yang dirumuskan oleh KNKG berdasarkan berbagai macam prinsip untuk mengukur tata kelola yang disesuaikan dengan kondisi Sosial-Politik Indonesia. Terdapat 5 prinsip GGG menurut KNKG, antara lain: demokrasi, transparansi, akuntabilitas, budaya hukum dan keadilan dan pemerataan

Untuk memastikan pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, melibatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan menjadi kunci utama. Partisipasi masyarakat merupakan fondasi pelaksanaan demokrasi yang bertujuan untuk mencapai pemerintahan yang demokratis. (Hasjimzum, 2014). Ridwan (2022) dalam studinya tentang demokrasi dan kesejahteraan di Indonesia, menyimpulkan bahwa demokrasi berpengaruh positif terhadap Indeks Pembangunan Manusia. Hal yang berbeda, Gerring et al. (2012) dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa secara jangka pendek tidak ada hubungan yang kuat antara penerapan demokrasi dalam suatu negara dengan pembangunan manusia. Demokrasi akan berpengaruh terhadap peningkatan indeks pembangunan manusia dalam jangka panjang.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, peneliti merumuskan hipotesis pertama yaitu.

H ₁	:	Terdapat pengaruh positif antara Demokrasi terhadap Kualitas Layanan Publik
----------------	---	---

Menurut Birkinshaw (2005), transparansi berarti akses ke dokumentasi yang relevan untuk memahami alasan di balik tindakan pemerintah. Informasi yang transparan menciptakan kepercayaan di antara para pemangku kepentingan. Ini juga memfasilitasi konstruksi alasan dan argumen oleh para pemangku kepentingan. Pelaksanaan transparansi dalam pelayanan publik yang memadai akan berdampak positif dengan menghilangkan kecurigaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban mereka, seperti pembayaran pajak, akan meningkat. Hal ini didorong oleh harapan bahwa kontribusi tersebut akan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. (Darlena et al., 2021). Cuadrado-Ballesteros & Bisogno (2023) melakukan penelitian untuk relevansi transparansi anggaran dalam meningkatkan pembangunan manusia pada 110 Negara Tahun 2008, 2010, 2012, 2015 dan 2017. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa terdapat efek positif dari indeks anggaran terbuka terhadap indeks pembangunan manusia, yang menunjukkan bahwa transparansi anggaran adalah cara yang baik untuk meningkatkan tingkat pembangunan manusia.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, peneliti merumuskan hipotesis kedua yaitu.

H ₂	:	Terdapat pengaruh positif antara Transparansi terhadap Kualitas Layanan Publik
----------------	---	--

Lockwood (2010) menyebutkan bahwa akuntabilitas berkaitan dengan alokasi dan penerimaan tanggung jawab atas keputusan dan tindakan, sejauh mana badan pengelola bertanggung jawab kepada konstituennya, sejauh mana badan pengelola bertanggung jawab kepada otoritas tingkat yang lebih tinggi, dan alokasi tanggung jawab ke tingkat kelembagaan yang paling sesuai dengan skala masalah dan nilai yang ditangani. Peningkatan akuntabilitas sangat krusial untuk mengurangi korupsi dan memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Penelitian Rana, et. al (2019) menguji dampak akuntabilitas pada efisiensi Pelayanan Publik di Pakistan. Dengan mengambil sampel pada asosiasi pengelolaan limbah dari dua kota besar di Punjab. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rana, et. al (2019) menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara akuntabilitas dan penyampaian pelayanan publik. Pemerintah harus memastikan akuntabilitas dalam organisasi publik untuk meningkatkan tingkat efisiensi penyampaian pelayanan publik. Busenan, E. F. M., Bakar, M. S., & Ramli (2018) yang menguji dampak akuntabilitas terhadap kinerja pelayanan publik di sektor publik Bahrain, menunjukkan bukti empiris bahwa akuntabilitas memiliki hubungan langsung dan signifikan dengan kinerja pelayanan publik.

Terdapat pula penelitian-penelitian yang menguji hubungan antara akuntabilitas dengan IPM antara penelitian yang dilakukan oleh Davis (2017) ; Pérez-segura & Galiani (2014); Rizkallah (2022) ; Ahmad & Saleem (2014) dan Linawati et al. (2021). Hasil penelitian menunjukkan partisipasi dan akuntabilitas memiliki efek positif dan signifikan dalam meningkatkan pembangunan manusia. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, peneliti merumuskan hipotesis pertama yaitu.

H ₃	:	Terdapat pengaruh positif antara Akuntabilitas terhadap Kualitas Layanan Publik
----------------	---	---

Ginting (2016) menyatakan bahwa dalam konteks konstitusional, Indonesia mengakui prinsip supremasi hukum sebagai pengakuan terhadap penegakan *rule of law* (aturan hukum). Menurut World Governance Indicators (WGI), *rule of law* merupakan salah satu indikator dalam mengukur kualitas tata pemerintahan suatu negara. *Rule of law* dalam konteks WGI mengacu pada kepastian hukum, independensi sistem peradilan, kepatuhan terhadap hukum, serta perlindungan hak asasi manusia. Linawati et al. (2021) menunjukkan bahwa aturan hukum berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks pembangunan manusia. Hal tersebut berarti bahwa pemerintah mempunyai peran yang sangat penting dalam menjaga aturan hukum agar dapat berdampak pada kelancaran dan efisiensi proses kegiatan ekonomi. Ketika pemerintah mampu memberikan jaminan terhadap kekerasan, maka kesempatan pendidikan yang layak dan kesehatan yang lebih baik akan dirasakan oleh masyarakat. Hasil penelitian Davis (2017) yang menguji hubungan good governance dengan HDI di seluruh wilayah Sub-Sahara Afrika menunjukkan adanya hubungan signifikan antara *rule of law* dengan HDI.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, peneliti merumuskan hipotesis pertama yaitu.

H ₄	:	Terdapat pengaruh positif antara Budaya Hukum terhadap Kualitas Layanan Publik
----------------	---	--

Menurut Smith (2007) prinsip kewajaran dan kesetaraan mensyaratkan bahwa otoritas pemerintahan memperhatikan hak asasi manusia, sipil dan politik serta masyarakat adat. Menurut Hoesada (2013) kewajaran dan kesetaraan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan pemangku kepentingan dan masyarakat terhadap hukum, serta mencegah terjadinya benturan kepentingan. Sehingga penyelenggara pelayanan publik dapat menjalankan tugasnya untuk kepentingan masyarakat yang nantinya berdampak pada kualitas pelayanan public. Ahmad & Saleem (2014) menyatakan bahwa Pengendalian Korupsi, dan Kualitas Regulasi memiliki pengaruh signifikan terhadap pembangunan manusia. Davis (2017) melakukan penelitian untuk menguji hubungan good governance dengan HDI di seluruh wilayah Sub-Sahara Afrika. Hasil penelitian Davis (2017) menunjukkan hasil bahwa *control of corruption* berhubungan positif terhadap HDI.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, peneliti merumuskan hipotesis pertama yaitu.

H ₅	:	Terdapat pengaruh positif antara Keadilan terhadap Kualitas Layanan Publik
----------------	---	--

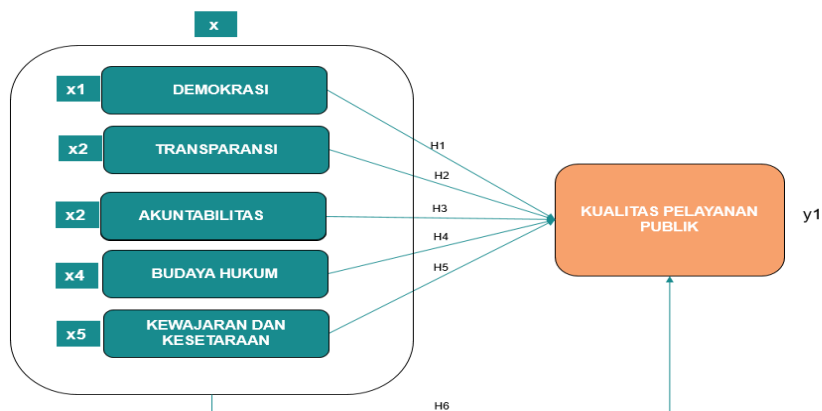
(Fauziah, 2018) menyatakan bahwa dengan menerapkan tata kelola pemerintahan yang berkualitas, maka kualitas layanan publik dapat meningkat. Peningkatan sistem administrasi pemerintahan merupakan suatu hal yang perlu diwujudkan dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Secara umum, tata kelola pemerintahan yang baik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diharapkan (Talis, 2019). Setyaningrum et al. (2017) juga melakukan penelitian yang menunjukkan bahwa baiknya tata kelola publik berkaitan dengan tingkat korupsi yang lebih rendah, dan tingkat korupsi yang lebih rendah berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang tinggi. Hal yang sama juga ditunjukkan dalam hasil penelitian yang

dilakukan oleh Pérez-segura & Galiani (2014) dan Davis (2017). Pérez-segura & Galiani (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa tata kelola memiliki efek positif yang kuat terhadap pembangunan manusia. Davis (2017) menguji hubungan good governance dengan HDI di seluruh wilayah Sub-Sahara Afrika, dengan hasil penelitian yang memberikan gambaran adanya hubungan yang signifikan ukuran-ukuran tata kelola yang baik dengan pembangunan manusia.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, peneliti merumuskan hipotesis pertama yaitu.

H ₆	:	Terdapat pengaruh positif <i>good public governance</i> terhadap Kualitas Layanan Publik
----------------	---	--

Berdasarkan penjelasan yang sudah dikemukakan sebelumnya, peneliti mencoba membangun kerangka pemikiran menurut gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

METODE

Pada Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk melihat hubungan sebab-akibat antara variabel melalui pengujian dan perhitungan statistik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good government governance* pada kualitas pelayanan publik di pemerintah daerah tahun 2022. Data sekunder adalah data yang digunakan diperoleh dari laporan penyelenggaraan pemerintah daerah, laporan keuangan, laporan hasil pemeriksaan BPK, dan publikasi statistik dari BPS dan KPK. Semua data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan SEM PLS.

Variabel penelitian meliputi variabel dependen (Kualitas Pelayanan Publik) dan variabel independen (Prinsip-Prinsip Good Governance). Variabel independen terdiri dari Prinsip-Prinsip Good Government Governance, yang mencakup demokrasi, transparansi, akuntabilitas, budaya hukum, serta kesetaraan dan kewajaran. Masing-masing prinsip tersebut memiliki indikator dan pengukuran spesifik.

Demokrasi diukur melalui partisipasi yang mencakup. Persentase komunitas masyarakat atau mitra strategis yang menyebarkan informasi kebijakan pemerintah daerah serta tingkat partisipasi pemuda dalam organisasi kepemudaan juga digunakan sebagai indikator demokrasi. Transparansi diukur berdasarkan ketersediaan informasi publik dan aksesibilitasnya. Akuntabilitas diukur melalui nilai SAKIP, dan tindak lanjut hasil pemeriksaan. Budaya Hukum diukur melalui pelaksanaan peraturan daerah (Perda), penanganan gangguan trantinbum, dan penanganan

pelanggaran hukum. Kesetaraan dan Kewajaran diukur melalui belanja pelayanan per kapita, rasio pegawai fungsional, persentase anggaran responsif gender (ARG), dukungan terhadap penyandang disabilitas dan survei penilaian integritas. Kualitas Pelayanan Publik adalah Variabel dependen dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) sebagai indikator utamanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis

Analisis pada SEM PLS (Partial Least Square) terdiri dari dua tahap. Tahap pertama adalah outer model analysis yang mengevaluasi model pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Tahap kedua adalah inner model analysis yang mengukur hubungan antar variabel laten dan menguji hipotesis. Berikut ini adalah evaluasi dari masing-masing model berdasarkan hasil analisis yang dilakukan.

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menilai apakah variabel-variabel manifest mampu mengukur variabel laten yang diteliti dengan baik. Evaluasi validitas konvergen dilakukan dengan melihat outer loading untuk mengetahui korelasi item pengukuran dengan variabel yang diukur. Indikator valid jika outer loading lebih besar dari 0.70. Tabel 1 menunjukkan beberapa item pengukuran dengan outer loading kurang dari 0.4 yang harus dihapus untuk mendapatkan pengukuran yang lebih akurat. Setelah evaluasi, tabel 2 menunjukkan outer loading yang valid untuk setiap item pengukuran.

Tabel 1. Outer Loading Item Pengukuran Variabel Penelitian

Item dan Indikator	Outer loadings	Keterangan
AK1 <- Akuntabel	0.662	Valid
AK2 <- Akuntabel	0.852	Valid
D1 <- Demokrasi	0.572	Valid
D2 <- Demokrasi	0.839	Valid
D3 <- Demokrasi	-0.014	Tidak Valid
D4 <- Demokrasi	0.173	Tidak Valid
FA1 <- Fair	0.591	Valid
FA2 <- Fair	0.297	Tidak Valid
FA3 <- Fair	0.831	Valid
FA4 <- Fair	-0.244	Tidak Valid
IPM1 <- IPM	1.000	Valid
LAW1 <- LAW	-0.636	Tidak Valid
LAW2 <- LAW	0.758	Valid
LAW3 <- LAW	0.390	Mendekati Valid
TR1 <- Transparansi	0.750	Valid
TR2 <- Transparansi	0.757	Valid

Sumber: Pengolahan Data (2024)

Tabel 2. Outer Loading Item Pengukuran Variabel Penelitian Setelah Evaluasi

	Outer loadings	Keterangan
AK1 <- Akutable	0.662	Valid
AK2 <- Akutable	0.852	Valid
D1 <- Demokrasi	0.592	Valid
D2 <- Demokrasi	0.845	Valid
FA1 <- Fair	0.659	Valid
FA3 <- Fair	0.878	Valid
IPM1 <- IPM	1.000	Valid
LAW2 <- LAW	0.937	Valid
LAW3 <- LAW	0.518	Valid
TR1 <- Transparansi	0.750	Valid
TR2 <- Transparansi	0.757	Valid

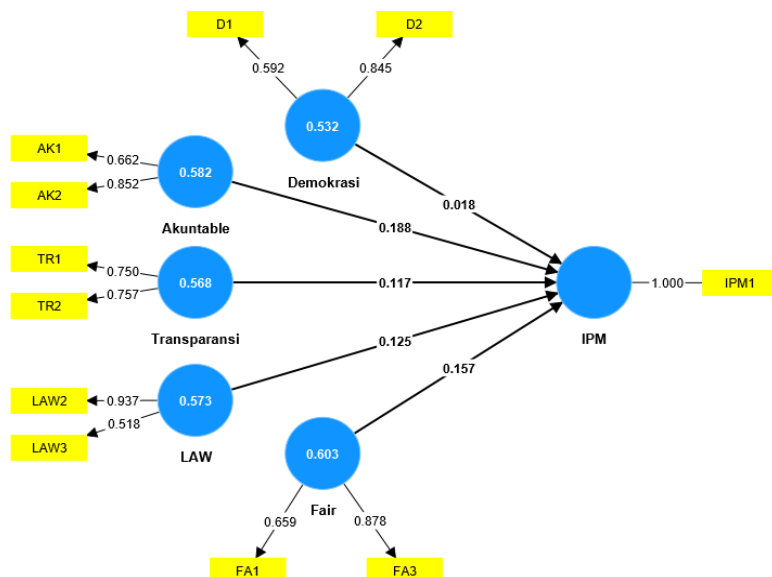
Selanjutnya dilakukan adalah melihat construct validity. Hasil pengujiannya ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3. Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)
Akutable	0.582
Demokrasi	0.532
Fair	0.603
LAW	0.573
Transparansi	0.568
IPM	1,000

Sumber: Hasil olah data dengan PLS

Berdasarkan Tabel 3, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel dalam model analisis penelitian ini memiliki nilai AVE yang menunjukkan validitas konstruk yang baik, yaitu dengan nilai AVE yang melebihi 0,5. Dengan demikian semua item pengukuran pada masing-masing variabel secara bersamaan dapat menjelaskan dengan baik konstruk yang dibentuk karena variabel-variabel dalam penelitian ini telah mencapai validitas konvergen yang baik. Dengan demikian model pengukuran akhir dalam penelitian ini digambarkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Model Pengukuran Akhir Setelah Evaluasi Convergent Validity

Evaluasi validitas diskriminan menggunakan dua metode, yaitu kriteria nilai cross loading dan kriteria Fornell-Larcker. Hasil validitas diskriminan ditunjukkan dalam tabel-tabel berikut.

Tabel 4 Hasil Perhitungan Cross Loading

	Akutable	Demokrasi	Fair	IPM	LAW	Transparansi
AK1	0.662	0.306	0.268	0.175	0.236	0.078
AK2	0.852	0.154	0.190	0.251	0.291	-0.026
D1	0.053	0.592	0.098	0.067	0.010	0.106
D2	0.311	0.845	0.134	0.101	0.172	-0.027
FA1	0.205	0.021	0.659	0.125	-0.052	-0.146
FA3	0.242	0.195	0.878	0.197	0.140	-0.029
IPM1	0.284	0.118	0.213	1.000	0.221	0.123
LAW2	0.319	0.151	0.093	0.217	0.937	0.088
LAW3	0.194	0.036	0.004	0.089	0.518	0.134
TR1	-0.001	0.031	-0.079	0.092	0.118	0.750
TR2	0.033	0.022	-0.062	0.093	0.070	0.757

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Pada Tabel 4, terlihat bahwa nilai cross loading setiap indikator dari variabel yang bersangkutan lebih tinggi dibandingkan dengan cross loading pada variabel lainnya, sehingga indikator tersebut dianggap memiliki validitas diskriminan yang baik.

Evaluasi dengan menggunakan kriteria Fornell-Larcker dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Evaluasi Validitas Diskriminan Menggunakan Kriteria Fornell-Larcker

	Akutable	Demokrasi	Fair	IPM	LAW	Transparansi
Akutable	0.763					
Demokrasi	0.279	0.729				
Fair	0.287	0.161	0.777			

IPM	0.284	0.118	0.213	1.000		
LAW	0.347	0.144	0.083	0.221	0.757	
Transparansi	0.022	0.035	-0.094	0.123	0.124	0.754

Sumber: Pengolahan Data (2024)

Tabel 5 menunjukkan akar kuadrat AVE tiap variabel yang berada pada diagonal tabel. Nilai akar kuadrat AVE menunjukkan korelasi variabel dengan variabel laten lainnya. Akar kuadrat AVE untuk akuntabilitas sebesar 0.763 lebih besar daripada koefisien korelasi akuntabilitas dengan variabel lain. Hal ini juga berlaku untuk variabel lain, di mana nilai akar kuadrat AVE selalu lebih besar dibandingkan koefisien korelasi dengan variabel lain. Ini menunjukkan bahwa semua item pengukuran dalam penelitian ini memiliki validitas diskriminan yang baik.

Evaluasi inner model dilakukan setelah evaluasi outer model untuk menguji hubungan antar variabel sesuai hipotesis dan mengevaluasi goodness of fit model. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan publik adalah variabel endogen dengan nilai Adjusted R² sebesar 0.457, yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 6. Nilai Adjusted R² Variabel Endogen

Variabel	R-square	R-square adjusted
Kualitas Layanan Publik	0.478	0.457

Sumber: Pengolahan Data (2024)

Nilai Adjusted R² sebesar 0.457, yang berarti variabel prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, budaya hukum, serta kewajaran dan kesetaraan menjelaskan 45.8% dari kualitas layanan publik, sementara 54.2% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Predictive Relevance (Q²) Menunjukkan seberapa baik variabel endogen diprediksi oleh variabel eksogen (Hair et al., 2017). Q² positif menunjukkan akurasi prediksi yang baik.

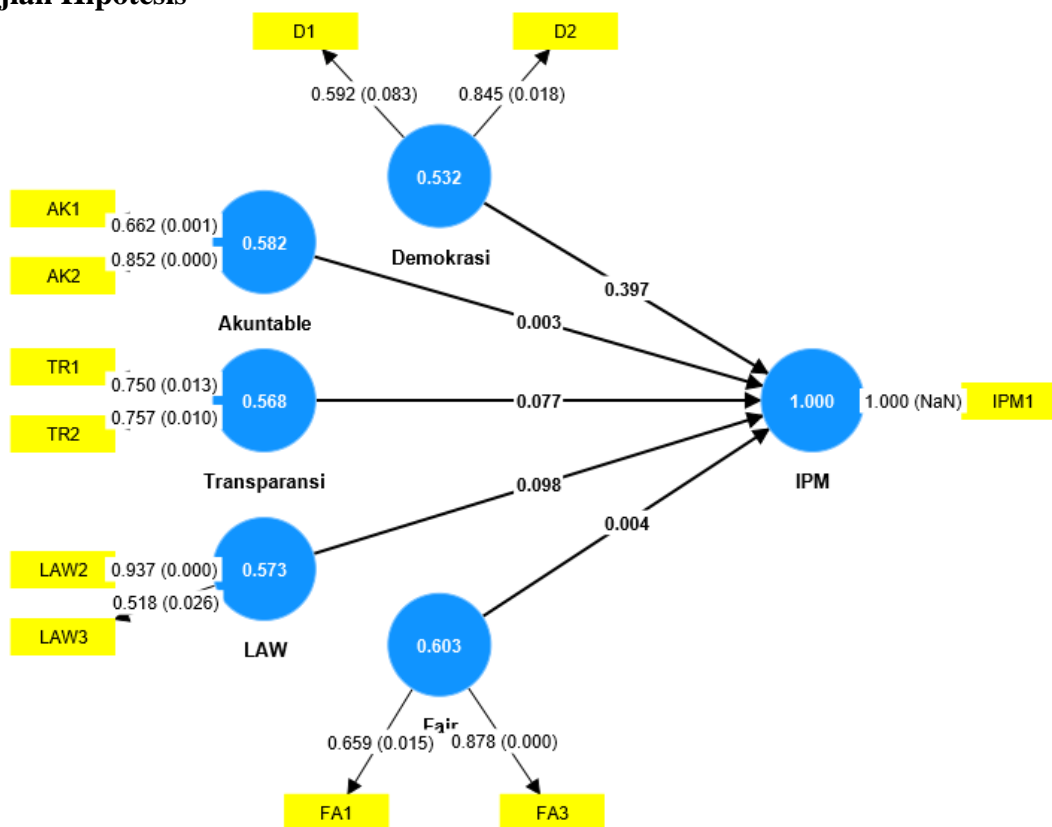
Tabel 7. Predictive Relevance (Q²)

Variabel	Q ² predict	RMSE	MAE
Kualitas Layanan Publik	0.286	0.860	0.670

Sumber: Pengolahan Data (2024)

Tabel 7 menunjukkan semua variabel eksogen memiliki Q² positif, yang berarti variabel dependen diprediksi dengan baik oleh variabel independennya.

Pengujian Hipotesis



Gambar 3. Model Struktural Hubungan antar Variabel Penelitian

Evaluasi koefisien jalur dilakukan untuk melihat signifikansi hubungan antar variabel hipotesis. Ada enam hipotesis yang diuji: lima terkait pengaruh dimensi governance (demokrasi, transparansi, akuntabilitas, budaya hukum, serta kewajaran dan kesetaraan) terhadap kualitas layanan publik, dan satu menguji pengaruh governance secara keseluruhan.

Tabel 8. Pengujian Hipotesis/ Pengaruh dalam Model Struktural

Hipotesis	Pengaruh Langsung	β	S.D.	P-Values
H1	Demokrasi -> Kualitas Layanan Publik	0.018	0.070	0.397
H2	Transparansi -> Kualitas Layanan Publik	0.117	0.082	0.077
H3	Akuntabilitas -> Kualitas Layanan Publik	0.188	0.068	0.003
H4	Budaya Hukum -> Kualitas Layanan Publik	0.125	0.133	0.098
H5	Kewajaran dan Kesetaraan -> Kualitas Layanan Publik	0.157	0.059	0.004

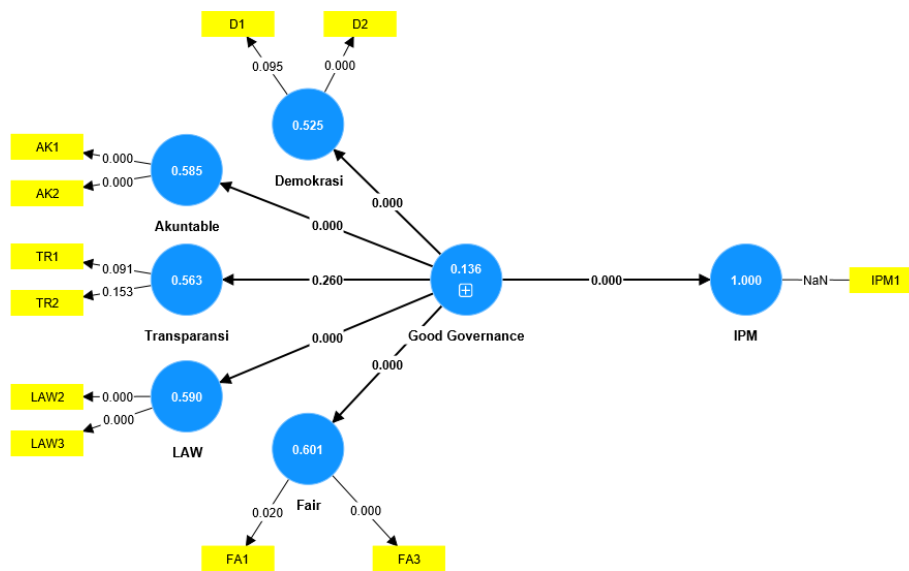
Sumber: Pengolahan Data (2024)

Hasil Pengujian seperti pada tabel 8 dijelaskan sebagai berikut:

1. Demokrasi (H1) tidak signifikan terhadap kualitas layanan publik (p-value 0.397).
2. Transparansi (H2) signifikan (p-value 0.077), dengan koefisien jalur 0.117, berarti peningkatan transparansi meningkatkan kualitas layanan publik.
3. Akuntabilitas (H3) signifikan (p-value 0.003), dengan koefisien jalur 0.188, berarti peningkatan akuntabilitas meningkatkan kualitas layanan publik.

4. Budaya Hukum (H4) signifikan (p-value 0.098), dengan koefisien jalur 0.125, berarti peningkatan budaya hukum meningkatkan kualitas layanan publik.
5. Kewajaran dan Kesetaraan (H5) signifikan (p-value 0.004), dengan koefisien jalur 0.157, berarti peningkatan kewajaran dan kesetaraan meningkatkan kualitas layanan publik.

Setelah menguji pengaruh setiap dimensi governance terhadap kualitas layanan publik, dilakukan pengujian pengaruh governance secara keseluruhan. Skor variabel laten dari demokrasi, transparansi, akuntabilitas, budaya hukum, serta kewajaran dan kesetaraan digunakan sebagai indikator governance untuk membentuk model struktural kedua seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.2



Gambar 3. Model Struktural Pengaruh Governance terhadap Kualitas Layanan Publik

Berdasarkan Gambar 3, nilai koefisien jalur dan p-value digunakan untuk menguji hipotesis keenam. Hasil pengujian pengaruh governance secara keseluruhan terhadap kualitas layanan publik dijelaskan pada Tabel 9.

Tabel 9. Pengujian Hipotesis/ Pengaruh dalam Model Struktural Pengaruh Governance terhadap Kualitas Layanan Publik

Hipotesis	Pengaruh Langsung	β	S.D.	P-Values
H6	Governance -> Kualitas Layanan Publik	0.813	0.060	0.000

Sumber: Pengolahan Data (2024)

Tabel 9 menunjukkan bahwa p-value (0.000) untuk pengaruh governance lebih kecil dari 10%, sehingga governance terbukti mempengaruhi kualitas layanan publik. Koefisien jalur 0.813 menunjukkan bahwa semakin baik tata kelola pemerintah, semakin meningkat kualitas layanan publik. Dengan demikian, hipotesis keenam didukung oleh hasil analisis.

Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa prinsip demokrasi dalam tata kelola tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan koefisien

jalur sebesar 0.018 dan p-value 0.397. Hasil ini menunjukkan bahwa demokrasi tidak berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik, bertentangan dengan hipotesis awal. Penelitian sebelumnya, seperti Hasjimzum (2014) dan Nayak & Samanta (2014), menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ridwan (2022) juga menemukan bahwa demokrasi berpengaruh positif terhadap Indeks Pembangunan Manusia (IPM) di Indonesia. Namun, temuan ini sejalan dengan Gerring et al. (2012), yang menunjukkan bahwa demokrasi tidak memiliki dampak signifikan dalam jangka pendek tetapi berpengaruh dalam jangka panjang terhadap pembangunan manusia.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa transparansi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan koefisien jalur 0.117 dan p-value 0.098. Hasil ini mendukung hipotesis bahwa transparansi meningkatkan kualitas layanan publik. Penelitian Birkinshaw (2005) menunjukkan bahwa transparansi memungkinkan akses ke dokumentasi yang relevan, meningkatkan kepercayaan di antara pemangku kepentingan. Fukuda-Parr et al. (2013) menemukan hubungan positif antara transparansi anggaran dan Indeks Pembangunan Manusia. Penelitian Kaufmann & Bellver (2011) juga menunjukkan bahwa transparansi terkait dengan indikator pembangunan ekonomi dan manusia yang lebih baik.

Akuntabilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan koefisien jalur 0.188 dan p-value 0.003. Hasil ini mendukung hipotesis ketiga bahwa akuntabilitas meningkatkan kualitas layanan publik. Penelitian Lockwood (2010) menyebutkan bahwa akuntabilitas penting untuk mengurangi korupsi dan memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik. Rana et al. (2019) dan Busenan et al. (2018) juga menemukan bahwa akuntabilitas memiliki hubungan kuat dan positif dengan penyampaian pelayanan publik.

Budaya hukum memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan koefisien jalur 0.125 dan p-value 0.077. Hasil ini mendukung hipotesis keempat bahwa budaya hukum meningkatkan kualitas layanan publik. Keser & Gökmen (2018) menunjukkan bahwa rule of law berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pemerintah yang diukur dengan Indeks Pembangunan Manusia. Linawati et al. (2021) dan Davis (2017) juga menemukan bahwa aturan hukum berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan publik.

Kesetaraan dan kewajaran memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan koefisien jalur 0.157 dan p-value 0.004. Hasil ini mendukung hipotesis lima bahwa kesetaraan dan kewajaran meningkatkan kualitas layanan publik. Penelitian Hoesada (2013) menunjukkan bahwa kesetaraan dan kewajaran berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan terhadap hukum dan mencegah benturan kepentingan. Carr (2007) menemukan bahwa kesetaraan layanan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, sedangkan Giovanis et al. (2015) menemukan bahwa keadilan layanan memiliki efek signifikan pada kualitas layanan.

Good public governance memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik, dengan koefisien jalur 0.813 dan p-value 0.000. Hasil ini mendukung hipotesis keenam bahwa good public governance meningkatkan kualitas layanan publik. Adejuwon (2012) menyatakan bahwa akuntabilitas dan good governance adalah syarat penting untuk penyampaian layanan yang efektif. Fauziah (2018) juga menekankan pentingnya tata kelola yang baik dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Wardhani et al. (2017) menemukan bahwa good governance meningkatkan kinerja pemerintah daerah dan efisiensi pengeluaran. Setyaningrum et al. (2017) menunjukkan bahwa tata kelola yang baik mengurangi korupsi dan meningkatkan kualitas layanan publik di Indonesia. Susanto (2014) dan Rusydi & Rossieta (2015) juga menemukan bahwa good governance berpengaruh positif terhadap IPM, menunjukkan bahwa prinsip-prinsip tata kelola yang baik dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini konsisten dengan literatur yang ada dan menegaskan pentingnya penerapan prinsip-prinsip governance untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tata kelola yang baik memastikan layanan publik diberikan secara efisien, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa dimensi governance memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik di pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia. Transparansi dan akuntabilitas terbukti meningkatkan kualitas layanan publik, sementara demokrasi tidak memiliki pengaruh signifikan. Budaya hukum dan kesetaraan juga berpengaruh positif terhadap kualitas layanan publik. Secara keseluruhan, good public governance secara signifikan meningkatkan kualitas layanan publik, memastikan layanan yang efisien, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adejuwon, K. D. (2012). The Dilemma of Accountability and Good Governance for Improved Public Service Delivery in Nigeria. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*, 1(3), 25. <https://doi.org/10.4102/apsdpr.v1i3.34>
- Ahmad, Z., & Saleem, A. (2014). Impact of Governance on Human Development. *Commerce and Social Sciences*, 8(3), 612–628. <https://www.researchgate.net/publication/270590133>
- Anton, F. (2010). Menuju Teori Stewardship Manajemen. *Informatika*, 66.
- Carr, C. L. (2007). The FAIRSERV Model: Consumer Reactions to Services Based on a Multidimensiona ... *Decision Sciences*, 38(1), 107–130.
- Cuadrado-Ballesteros, B., & Bisogno, M. (2023). The relevance of budget transparency for development. *International Review of Administrative Sciences*, 89(1), 239–256. <https://doi.org/10.1177/00208523211027525>
- Davis, T. J. (2017). Good governance as a foundation for sustainable human development in sub-Saharan Africa. *Third World Quarterly*, 38(3), 636–654. <https://doi.org/10.1080/01436597.2016.1191340>
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. UGM Pers.
- Evans, P. (2004). Development as institutional change: The pitfalls of monocropping and the potentials of deliberation. *Studies in Comparative International Development*, 38(4), 30–52. <https://doi.org/10.1007/BF02686327>
- Fahmi, A. (2018). Pengaruh Good Governance, Belanja Fungsi Pendidikan dan Kesehatan, dan Fukuda-Parr, S., Guyer, P., & Lawson-Remer, T. (2013). Does Budget Transparency Lead to Stronger Human Development Outcomes and Commitments to Economic and Social Rights? *SSRN Electronic Journal*, 4. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2211584>
- Gerring, J., Thacker, S. C., & Alfaro, R. (2012). Democracy and human development. *Journal of Politics*, 74(1), 1–17. <https://doi.org/10.1017/S0022381611001113>
- Ginting, S. B. (2016). Pengaruh Budaya Hukum Terhadap Pembangunan Hukum Good Governane

- di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah*, 14(1), 1–20.
- Hasjimzum, Y. (2014). Model Demokrasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Dinamika Hukum*, 14(3), 445-457.
- Kaufmann, D., & Bellver, A. (2011). Transparenting Transparency: Initial Empirics and Policy Applications. *SSRN Electronic Journal*, 1–72. <https://doi.org/10.2139/ssrn.808664>
- Keser, A., & Gökmen, Y. (2018). Governance and Human Development: The Impacts of Governance Indicators on Human Development. *Journal of Public Administration and Governance*, 8(1), 26. <https://doi.org/10.5296/jpag.v8i1.12336>
- Komite Nasional Kebijakan Governance. (2008). Good Public Governance Indonesia. In *Good Public Governance Pedoman Umum Indonesia*.
- Kosack, S., & Fung, A. (2014). Does transparency improve governance? *Annual Review of Political Science*, 17, 65–87. <https://doi.org/10.1146/annurev-polisci-032210-144356>
- LAN & BPKP. (2000). Akuntabilitas dan Good Governance. *Lan*, 2.
- Linawati, Y., Suzantia, H., & Wibowo, M. G. (2021). Dampak Tata Kelola Pemerintahan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi dan Indeks Pembangunan Manusia: Studi Kasus Negara Berkembang OKI. *TEMALI: Jurnal Pembangunan Sosial*, 4(2), 133–144. <https://doi.org/10.15575/jt.v4i2.12547>
- Mikkelsen, B. (1999). *Metode penelitian partisipatoris dan upaya-upaya pemberdayaan : sebuah buku pegangan bagi para praktisi lapangan*. Yayasan Obor Indonesia.
- Nayak, N. C., & Samanta, D. (2014). Understanding the Role of Participation in Public Service Delivery: Evidences from Rural West Bengal, India. *International Journal of Public Administration*, 37(12), 875–884. <https://doi.org/10.1080/01900692.2014.928313>
- Pérez-segura, A., & Galiani, A. S. (2014). FDI and Human Development : What is the Role of Governance ? In *Unpublished Honors Thesis, University of Maryland, College Park, MD*. http://econweb.umd.edu/~edinger/undergraduate/Perez-Segura_Honors_Thesis2014.pdf
- Ridwan, M. (2022). Demokrasi dan Kesejahteraan Rakyat Indonesia. *Jurnal Baca, Universitas Pepabri Makassar*, 1(2), 31–41.
- Setyaningrum, D., Wardhani, R., & Syakhroza, A. (2017). Good public governance, corruption and public service quality: Indonesia evidence. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 15(19), 327–338.
- Susanto, D. (2014). Pengaruh Good Governance Terhadap Kualitas Pemberian Layanan Publik. *Jurnal Paradigma*.
- Talis, Z. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas, Kecamatan Batu, Kota Batu). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 178–185.
- Wardhani, R., Rossieta, H., & Martani, D. (2017). Good governance and the impact of government spending on performance of local government in Indonesia. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 3(1), 77–102. <https://doi.org/10.1504/IJPSPM.2017.082503>