

PENGARUH PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TERNATE, PROVINSI MALUKU UTARA

Rizky R. Hasan
NPP. 29.1698

Asdaf Kota Ternate Provinsi Maluku Utara
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: riizkyhasan@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): There are still many complaints from the public regarding the slow response from service officers through direct and online services, unequal distribution of services to population registration due to age, serious illness, physical and mental disability, or neglected people, and there is no certainty of completion time for services and services that are still convoluted. Related to this, identify the not yet optimal application of several principles of good governance, namely responsiveness, fairness, and effectiveness and efficiency that can affect the service quality of the Ternate City Population and Civil Registration Service. **Purpose:** This study aims to analyze the application of the principles of good governance, especially the principles of responsiveness, justice, and effectiveness and efficiency of the service quality of the Ternate City Population and Civil Registration Service. Judging from the influence partially or simultaneously. **Method:** This study uses a quantitative survey approach. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. Collecting data using questionnaires and documentation techniques. **Result:** The results showed that there was a significant influence between responsiveness on the service quality of the Ternate City Population and Civil Registration Service with a p-value = $0.000 <= 0.05$ with a large value of $B = 0.531$, so it is necessary to improve the principle of employee responsiveness. Furthermore, the effect of justice on the Ternate City Population and Civil Registration Service with a p-value = $0.016 <= 0.05$ with a B value of 0.253, so it is necessary to improve the principle of employee justice. Furthermore, the effect of effectiveness and efficiency on the Population and Civil Registration Office of Ternate City with a p-value = $0.001 <= 0.05$ with a B value of 0.447, so it is necessary to improve the principle of effectiveness and efficiency of employees. **Conclusion:** Youth the joint influence of responsiveness, fairness and effectiveness, and efficiency of the service quality of the Ternate City Population and Civil Registration Service With this, the Department of Population and Civil Registration of Ternate City needs to evaluate to apply the principles of good governance to improve service quality.

Keywords: Responsiveness, Fairness, Effectiveness and Efficiency, Service Quality.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Masih banyak keluhan masyarakat terkait respons dari petugas pelayanan yang lambat melalui pelayanan langsung maupun *online*, pemerataan pelayanan yang belum secara merata kepada pendaftaran penduduk karena faktor umur, sakit keras, cacat fisik dan cacat mental, atau masyarakat terlantar, dan tidak ada kepastian waktu penyelesaian pelayanan dan pelayanan yang masih berbelit-belit alurnya. Terkait hal tersebut perlu mengidentifikasi belum optimalnya penerapan beberapa prinsip-prinsip *good governance* yaitu daya tanggap, keadilan, serta efektivitas dan efisiensi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Disdukcapil Kota Ternate. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Penerapan prinsip-prinsip *good governance* khususnya prinsip daya tanggap, keadilan, serta efektivitas dan efisiensi terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate. Dilihat dari pengaruh secara parsial maupun simultan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan survey kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan analisis linear regresi berganda. Pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara daya tanggap terhadap kualitas pelayanan disdukcapil Kota Ternate dengan nilai $p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ dengan besar nilai $B = 0.531$, sehingga perlu ditingkatkan prinsip daya tanggap pegawai. Selanjutnya pengaruh keadilan terhadap disdukcapil Kota Ternate dengan nilai $p\text{-value} = 0.016 < \alpha = 0.05$ dengan besar nilai B yaitu 0.253 , sehingga perlu ditingkatkan prinsip keadilan pegawai. Selanjutnya pengaruh efektivitas dan efisiensi terhadap disdukcapil Kota Ternate dengan nilai $p\text{-value} = 0.001 < \alpha = 0.05$ dengan besar nilai B yaitu 0.447 , sehingga perlu ditingkatkan prinsip efektivitas dan efisiensi pegawai. **Kesimpulan:** Terdapat pengaruh secara bersama sama daya tanggap, keadilan serta efektivitas dan efisiensi terhadap kualitas pelayanan disdukcapil Kota Ternate. Dengan ini disdukcapil Kota Ternate perlu melakukan evaluasi untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance* untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan. **Kata kunci:** Daya Tanggap, Keadilan, Efektivitas dan Efisiensi, Kualitas Pelayanan.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan layanan yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat salah satu jenis pelayanan yang nyata pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan dari lahir hingga mati pun dilaksanakan administrasi guna kebutuhan data negara. Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah berusaha selalu memberi pelayanan kepada seluruh masyarakat secara merata dengan efektivitas dan efisiensi. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah Indonesia menerapkan konsep *good governance* dalam proses pelayanan. *Good governance* sendiri sudah ada sejak tahun 90an yang dikemukakan oleh *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam konferensi tahun 1997. Namun di Indonesia mulai menerapkan konsep *good governance* sejak krisis ekonomi tahun 1998. Pelaksanaan Reformasi birokrasi terdapat pada Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 mengenai kebijakan reformasi birokrasi yang berpedoman pada prinsip-prinsip *good governance* yang mencakup pada pelayanan publik.

Penerapan konsep tersebut untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik yang memiliki tata kelola pemerintahan yang baik dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* prinsip-prinsip tersebut merupakan daya tanggap, partisipasi, kepastian hukum, tanggung jawab, transparansi, keadilan, berorientasi pada kesepakatan, akuntabilitas, visi strategi, efektivitas dan efisiensi. Penerapan konsep *good governance* di pemerintahan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur kemampuan sebuah instansi untuk mencapai segala tujuan instansi.

Salah satu jenis pelayanan yaitu pelayanan administrasi selalu berusaha ditingkatkan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat diberbagai bidang pelayanan administrasi terutama di administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam hal ini pemerintah yang berkewajiban melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Guna peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil perlu adanya penerapan konsep *good governance* agar dapat memberi kepuasan pelayanan terhadap masyarakat. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 58 menjelaskan bahwa asas penyelenggaraan pemerintah daerah terdiri dari kepastian hukum, tertib penyelenggara negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, dan keadilan. Dari sini terlihat jelas bahwa telah diterapkan prinsip prinsip *good governance* di pemerintahan daerah.

Kementerian Dalam Negeri Melalui Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan berbagai upaya berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Upaya ini dihadapkan dengan berbagai kendala kendala yang harus diatasi, agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan administrasi kependudukan secara merata dan menyeluruh.

Permasalahan keadaan pelayanan administrasi kependudukan seperti dijelaskan di atas, masyarakat berharap besar adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan, pelayanan secara merata, dan pelayanan yang profesional. Pada kenyataannya masih terdapat adanya keluhan atau pengaduan secara langsung kepada pemerintah maupun ke media komunikasi. Hal tersebut tercermin dari adanya banyak laporan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan administrasi kependudukan, berdasarkan sumber Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (laporan tahunan pengelolaan SP4N-LAPOR Tahun 2019-2020).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Permasalahan tersebut juga terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate. Hal tersebut tercermin dari beberapa surat kabar. Diantaranya surat kabar online Posko Maluku terbitan 11 Maret 2020 antara lain menyatakan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate dikeluhkan masyarakat mengenai pelayanan karena fasilitas komputer pelayanan yang masih sedikit. Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate kembali dikeluhkan oleh masyarakat seperti dilansir dalam surat kabar online Posko Maluku terbitan 26 Januari 2021. Diberitakan adanya keluhan salah satu masyarakat Kota Ternate yang bernama Junaedi mengeluhkan mengenai ketidakpuasan terhadap pelayanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate. Hal ini dikarenakan saat dalam pengurusan pergantian kartu keluarga semua prosedur telah dilaksanakan dia tetapi respons dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagian pelayanan umum yang mengatakan bahwa tiga hari sudah selesai. Namun kenyataannya sudah sampai sembilan hari setelah pemasukan berkas kartu keluarga belum juga diantar.

Radio Republik Indonesia Ternate juga memberitakan mengenai keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan Kota Ternate. Hal ini misalnya pada wawancara dan tanggapan langsung Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate Ibu Rukmini Abdurahman. Mengenai berbagai keluhan masyarakat atas pelayanan akan terus dilaksanakan perbaikan pelayanan serta ditingkatkan pelayanan melalui *online*. Berdasarkan uraian permasalahan tersebut bahwa secara empiris pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate, faktor prinsip *good governance* daya tanggap, keadilan, serta efektivitas dan efisien belum maksimal penerapannya.

Secara empiris berdasarkan pengamatan tidak langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate dari segi Daya tanggap yang terlihat jelas bahwa respons dari petugas pelayanan yang lambat melalui pelayanan langsung maupun *online*. Dari segi keadilan yang terlihat jelas bahwa pemerataan pelayanan yang belum secara merata kepada pendaftaran penduduk karena faktor umur, sakit keras, cacat fisik dan cacat mental, atau masyarakat terlantar. Terkait efektivitas dan efisien yang terlihat jelas bahwa tidak ada kepastian waktu penyelesaian pelayanan dan pelayanan yang masih berbelit-belit alurnya.

Dengan berbagai permasalahan tersebut di atas tidak hanya mengidentifikasi mengenai belum optimalnya pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate, sekaligus belum optimalnya penerapan *good governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate. Jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak senantiasa ditingkatkan maka akan menimbulkan rendahnya kepercayaan masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilaksanakan tidak terlepas dari penelitian-penelitian sebelumnya yang menjadi referensi dan bahan pembandingan dalam menyusun penelitian ini baik dalam konteks penerapan prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian Rahmat Lauma dkk berjudul *Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara)* (Lauma dkk, 2019), menemukan bahwa bahwa Good governance berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Besaran pengaruh tiap-tiap variabel good governance secara simultan hanya mampu mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 21,9% sisanya sebesar 78,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut. Penelitian Heru Rochmansjah berjudul *Application of Good Governance Principles in Government: Perspective of Public Services* (Rochmansjah, 2019), menemukan bahwa pembenahan birokrasi pemerintah merupakan strategis untuk mencapai terwujudnya *good governance* terutama pembenahan pelayanan publik, keberhasilan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan administrasi publik dengan menjadikan pemerintah menjadi efisien, responsif, partisipatif, dan akuntabel. Penelitian Ismayanti berjudul *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang* (Ismayanti, 2021), menemukan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* belum diterapkan secara maksimal terdapat beberapa indikator yang belum diterapkan secara maksimal di Kabupaten Masalle adapun yang menjadi masukan dari Ismayanti yaitu Pemerintah Diharapkan memberikan perhatian yang lebih kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga implementasi prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan baik guna mencapai

kesejahteraan masyarakat dan diharapkan tetap menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan instansi.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate Provinsi Maluku Utara dengan fokus ke tiga prinsip *good governance* yang terdiri dari daya tanggap, keadilan, serta efektivitas dan efisiensi, metodenya yang digunakan menggunakan pendekatan survei kuantitatif juga berbeda dengan penelitian Rochmansjah dan Ismayanti. Selain itu yang menjadi fokus penelitian hanya beberapa prinsip-prinsip *good governance* yang menjadi masalah utama diantaranya daya tanggap, keadilan serta efektivitas dan efisiensi berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Lauma, dkk.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* khususnya prinsip daya tanggap, keadilan serta efektivitas dan efisiensi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate Provinsi Maluku Utara.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan survei kuantitatif dan menganalisis data melalui regresi linear berganda yakni dengan mencari tauh hubungan antara variabel bebas dan terikat kuantitatif (Sugiyono, 2014). Dalam tipe Pendekatan survey kuantitatif menurut Kerlinger dalam Sinambela (2014:11) adalah penelitian yang dilaksanakan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga dapat ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antara variabel dari pengamatan yang mendalam.

Peneliti mengumpulkan data melalui angket dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kuantitatif, peneliti menyebarkan kuesioner secara luas terhadap 100 orang informan yang terdiri dari 50 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate dan 50 masyarakat Kota Ternate. Dalam penentuan sampel yang menjadi representatif dari populasi menggunakan teknik *sampling purposive* menurut Sugiyono (2014:85) menjelaskan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate menggunakan pendapat dari Dwiyanto (2008) yang menyatakan bahwa dengan *good governance* akan dapat memiliki kualitas pelayanan pemerintahan yang lebih baik. Dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis digunakan guna untuk mengetahui apakah terjadi hubungan yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Uji hipotesis ini berguna untuk mengetahui apakah

hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya diterima atau ditolak. Sebelumnya pengujian regresi linear berganda belum dapat digunakan untuk menentukan pengambilan keputusan atas hipotesis yang telah ditentukan pada bab sebelumnya.

Agar dapat mengetahui hal tersebut perlu dilaksanakan uji hipotesis menggunakan uji T guna mencari pengaruh secara parsial (pengaruh daya tanggap terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate, pengaruh keadilan terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate serta pengaruh efektivitas dan efisiensi terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate) dan untuk menguji pengaruh secara simultan menggunakan uji F (pengaruh daya tanggap, keadilan, serta efektivitas dan efisiensi terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate).

Syarat Hasil Uji t:

- 1) Jika nilai sig < 0,05, atau f hitung > f tabel maka terdapat pengaruh variabel x terhadap variabel y secara simultan.
- 2) Jika nilai sig > 0,05, atau f hitung < f tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel x terhadap variabel y secara simultan.

Syarat Hasil Uji f:

- 1) Jika nilai sig < 0,05, atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variabel x terhadap variabel y
- 2) Jika nilai sig > 0,05, atau t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel x terhadap variabel y

Tabel 1
Hasil Uji Signifikansi (Uji T)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.743	.550		1.350	.184
Daya Tanggap	.531	.108	.533	4.931	.000
Keadilan	.253	.101	.190	2.506	.016
Efektivitas & Efisiensi	.447	.124	.393	3.601	.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui variabel Daya Tanggap (X_1) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel Daya Tanggap (X_1) mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap (X_1) mempunyai pengaruh yang searah dengan Kualitas Pelayanan (Y). Jadi dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Kemudian variabel Keadilan (X_2) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,016 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel Keadilan (X_2) mempunyai pengaruh terhadap Kualitas

Pelayanan (Y). Dapat disimpulkan bahwa H₂ diterima yaitu Keadilan (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y), terakhir variabel Efektivitas & Efisiensi (X₃) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel Efektivitas & Efisiensi (X₃) mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Dapat disimpulkan bahwa H₃ diterima yaitu Efektivitas & Efisiensi (X₃) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Tabel 2
Hasil Uji Signifikansi (Uji F)
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42.770	3	14.257	44.162	.000 ^a
	Residual	14.850	46	.323		
	Total	57.620	49			

a. Predictors: (Constant), Efektivitas & Efisiensi, Keadilan, Daya Tanggap

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi pada uji F sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen, sehingga Daya Tanggap (X₁), Keadilan (X₂), dan Efektivitas & Efisiensi (X₃) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Berdasarkan beberapa hasil uji hipotesis di atas, maka dapat diambil keputusan bahwa hipotesis yang telah diperkirakan sebelumnya telah diterima atau dengan kata lain H₁, H₂, dan H₃ diterima.

3.1. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate

Daya tanggap merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas hal ini memengaruhi kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate. Daya tanggap pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberi pelayanan yang dibutuhkan.

Sikap tanggap merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan kepada masyarakat berupa pelayanan yang sesuai dengan SOP pelayanan. Untuk mengukur daya tanggap peneliti menggunakan teori menurut Parasuraman dengan dimensi Menyelesaikan masalah konsumen dengan cepat kecepatan pelayanan, tanggap akan kebutuhan konsumen, dan terbuka merespon dan kritik dari konsumen dalam Tjiptono (2012:175) dengan indikator sebagai berikut :

1. Solusi penyelesaian permasalahan.
2. Waktu penyelesaian.
3. Menyelesaikan masalah pelayanan dengan cepat.
4. Layanan daring dan luring.
5. Stelsel aktif petugas.
6. Informasi pelayanan.

7. Terbuka kritik dari masyarakat.

Hal ini dapat disimpulkan dengan dasar dari hasil penelitian yang menunjukkan $p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$. Demikian juga dengan hasil uji secara bersama-sama dengan variabel bebas lainnya menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara daya tanggap ($p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$) terhadap kualitas pelayanan dengan besar nilai B adalah 0.531. Berdasarkan nilai B adalah (0.531) untuk variabel daya tanggap bernilai positif menunjukkan bahwa semakin aktif petugas tanggap akan pelayanan maka dapat menunjang kualitas pelayanan. daya tanggap nyatanya memiliki peran penting dalam menunjang kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.

3.2. Pengaruh Keadilan Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate

Keadilan merupakan pemberian hak kepada masyarakat dalam semua aspek kehidupan tanpa kompromi yang tidak beralasan. Keadilan dalam pelayanan menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan, keadilan dengan memberi hak pelayanan kepada masyarakat tanpa kompromi yang tidak beralasan atau membedakan kepada siapa diberikan pelayanan. Untuk mengukur keadilan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan peneliti menggunakan teori menurut Andreoni, J., et al, 1998) Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural dan Keadilan Interaksional dengan indikator sebagai berikut :

- 1 Perlakuan pelayanan yang sama.
- 2 Penghargaan kepada petugas dan masyarakat.
- 3 Kontrol Keputusan.
- 4 Kontrol proses.
- 5 Waktu/Kecepatan.
- 6 Aksesibilitas dan fleksibilitas.
- 7 Perlakuan yang adil dan sopan.
- 8 Petugas menunjukkan perhatian untuk bersikap adil.
- 9 Keinginan petugas mendapatkan input dari masyarakat.

Hal ini dapat disimpulkan dengan dasar dari hasil penelitian yang menunjukkan $p\text{-value} = 0.016 < \alpha = 0.05$. Demikian juga dengan hasil uji secara bersama-sama dengan variabel bebas lainnya menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara keadilan ($p\text{-value} = 0.016 < \alpha = 0.05$) terhadap kualitas pelayanan dengan besar nilai B adalah 0.253. Berdasarkan nilai B adalah (0.253) untuk variabel keadilan bernilai positif menunjukkan bahwa semakin aktif petugas dalam memberi pelayanan secara adil kepada masyarakat maka dapat menunjang kualitas pelayanan. keadilan nyatanya memiliki peran penting dalam menunjang kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.

3.3. Pengaruh Efektivitas dan Efisiensi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate

Efektivitas merupakan efektivitas adalah kesesuaian antara rencana dengan hasil yang dicapai, atau antara ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan kenyataan pelaksanaannya, atau dengan kata lain bahwa efektif adalah kesamaan antara rencana dan hasil yang dicapai, sedangkan Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber/biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Efektivitas dan efisiensi menjadi hal penting dalam pelayanan

mengenai tepat sasaran dan tepat waktu dalam melakukan pelayanan serta adanya kepastian waktu pelayanan dan penyelesaian pelayanan dengan indikator sebagai berikut :

- 1 Pemahaman program
- 2 Menyelesaikan keperluan
- 3 Tidak mengulur-ngulur waktu.
- 4 Segi administrasi.
- 5 Perubahan Pelayanan.
- 6 Biaya pelayanan.
- 7 Waktu pelayanan.
- 8 Produk pelayanan.
- 9 Data dan dokumen.

Pengujian akan menolak H_0 jika p-value (Sig.) $< \alpha$ (0.05). Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilaksanakan, diperoleh hasil uji antara efektivitas dan efisiensi menyatakan bahwa p-value sebesar $0.001 < \alpha$ (0.05) terhadap kualitas pelayanan dengan besar nilai B adalah (0.447) sehingga H_0 ditolak dan variabel efektivitas dan efisiensi bernilai positif. Hasil uji statistik secara parsial menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi memberi pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Fakta yang ditemukan peneliti melalui hasil wawancara secara kuesioner, baik mengenai daya tanggap, keadilan, serta efektivitas dan efisiensi sama-sama memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Semakin besar tingkat daya tanggap, keadilan, serta efektivitas dan efisiensi, maka semakin mudah masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan. Keadilan petugas pelayanan menjadi peran penting dalam pelaksanaan pelayanan dengan memberi pelayanan dengan adil tanpa membeda-bedakan kepada siapa dia memberi pelayanan serta adil melayani masyarakat dengan beberapa faktor seperti sakit keras, cacat fisik, dan cacat mental. Oleh karena itu, petugas pelayanan yang melayani dengan keadilan mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keadilan memengaruhi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate. Daya tanggap petugas pelayanan menjadi peran penting terutama di Kota Ternate yang beberapa Kecamatan berbeda pulau yang menjadi peran penting petugas pelayanan yang tanggap dalam melayani masyarakat serta tanggap dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Oleh karena itu, petugas pelayanan yang memiliki daya tanggap mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa daya tanggap memengaruhi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.

IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa Daya tanggap memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate. Hal ini ditunjukkan dari besarnya (β) 0,531 dan nilai signifikansi 0,000, dimana signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan Jadi, jika petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate sudah memiliki prinsip Daya Tanggap kerja dalam dirinya maka hal tersebut akan mendorong petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate melakukan pekerjaannya dengan baik sehingga kualitas pelayanan akan meningkat. Keadilan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas

pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate. Hal ini ditunjukkan dari besarnya (β) 0,253 dan nilai signifikansi 0,016, dimana signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,016 < 0,05$) dan Jadi, jika petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate sudah memiliki prinsip Keadilan kerja dalam dirinya maka hal tersebut akan mendorong petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate melakukan pekerjaannya dengan baik sehingga kualitas pelayanan akan meningkat. Efektivitas dan Efisiensi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate. Hal ini ditunjukkan dari besarnya (β) 0,447 dan nilai signifikansi 0,001, dimana signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$) dan Jadi, jika petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate sudah memiliki prinsip Efektivitas dan Efisiensi kerja dalam dirinya maka hal tersebut akan mendorong petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate melakukan pekerjaannya dengan baik sehingga kualitas pelayanan akan meningkat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Adrany, Nanang, 'Perbaikan Pelayanan Kepada Masyarakat Terus Dilaksanakan Dukcapil Kota Ternate', *Rri.Co.Id* (Ternate, 23 August 2021)

Andreoni, J., et al, 'Tax Compliance', *Journal of Economic Literature*, 36 (1998)

Ansofino dkk, *Buku Ajar Ekonometrika* (Yogyakarta: Deepublish, 2016)

Bungin, Burhan, *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005)

Daraba, Dahyar, *REFORMASI BIROKRASI & PELAYANAN PUBLIK*, 2019, CXLVIII

Dwiyanto, Agus, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008)

Ndraha, Taliziduhu, *Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan* (Yayasan Karya, 2007)

Sedermayanti, *Good Governance Kepemerintahan Yang Baik* (Bandung: Mandar Maju, 2012)

Sinambela, Lijan Poltak, *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya* (Graha Ilmu, 2014)

Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014)

Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: RINEKA CIPTA, 2011)

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

C. Jurnal

Ismayanti, 2021. “*Implementasi Prinsip - Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang*”. Makassar: Universitas muhammadiyah makassar.

Lauma, dkk, 2019. “*Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara)*”, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Vol. 3, Manado: Fispol Unsrat.

Rochmansjah, Heru, 2019. “*Application of Good Governance Principles in Government: Perspective of Public Services*”, *International Journal of Science and Society* Vol. 1, Jatinangor: IPDN.

D. Sumber Internet

<https://www.rri.co.id/ternate/daerah>. *Perbaikan Pelayanan Kepada Masyarakat Terus Dilaksanakan Dukcapil Kota Ternate*. (diakses pada Kamis, 30 Agustus 2021).

<https://www.poskomalut.com>. *Pelayanan Dukcapil Kota Ternate Dikeluhkan*. (diakses pada Kamis, 30 Agustus 2021).

----- *Pelayanan Dukcapil Ternate Kembali Dikeluhkan*. (diakses pada Kamis, 30 Agustus 2021).