

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian *Good Governance*

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).

Pengertian *governance* menurut UNDP (*United Nation Development Program*) yang dikutip oleh Sedarmayanti (2003 : 5) terdapat tiga model tata pemerintahan yang baik, sebagai berikut :

1. *Political Governance* yang mengacu pada proses pembuatan keputusan untuk merumuskan kebijakan (*policy/strategy formulation*).
2. *Economic Governance* yang meliputi proses pembuatan keputusan yang memfasilitasi terhadap *equity* (kekayaan), *proverty* (properti), serta *quality of life* (kualitas hidup).
3. *Administrative Governance* yang mengacu pada sistem implementasi kebijakan

Menurut Ganie (2000 : 142) menjelaskan pengertian *good governance*, sebagai berikut :

“Good Governance adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor 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 ó undangan yang berlaku dan menghindari kepentingan diri sendiri seperti korupsi, kolusi, serta nepotisme.

2.1.1 Tujuan *Good Governance*

Tujuan *Good Governance* menurut **Kurniawan (2005 : 12)**, sebagai berikut :

“Mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisiensi dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat.”

Maka dari itu tujuan *good governance* tercapai di suatu Negara bila dilihat dari rakyatnya yang sejahtera dan makmur. Untuk mengimplementasikan *good governance* bukanlah perkara yang mudah, karena banyaknya kendala-kendala yang melanda suatu Negara untuk bisa mewujudkan tata pemerintahan yang baik diantaranya penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh orang internal sendiri yang membuat suatu permainan yang dibuat untuk menguntungkan dan mementingkan kepentingan mereka sendiri. Maka dari itu untuk tercapainya tujuan *good governance*, pemerintah maupun masyarakatnya sendiri harus bekerja sama untuk sadar dan menanamkan rasa peduli kepada Negara agar

terwujudnya pemerintahan yang baik untuk selalu mematuhi peraturan atau standar yang telah ditetapkan.

2.1.1.1 Prinsip – prinsip *Good Governance*

Untuk terwujudnya tata pemerintahan yang baik maka diperlukan prinsip ó prinsip *good governance* sebagai tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Menurut **Lembaga Administrasi Negara (2003 : 7)** prinsip ó prinsip *Good Governance*, sebagai berikut :

1. Partisipasi masyarakat
2. Tegaknya Supremasi Hukum
3. Transparansi
4. Peduli pada Stakeholder
5. Berorientasi pada Kasus
6. Kesetaraan
7. Efektivitas dan Efisien
8. Akuntabilitas
9. Visi Strategis.

Partisipasi Masyarakat yaitu masyarakat memiliki hak suara baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang sah dalam pengambilan keputusan. **Tegaknya Supremasi Hukum** menjelaskan bahwa kerangka hukum yang dimiliki oleh suatu Negara harus adil dan tidak ada diskriminasi, tegas serta disiplin sebagai pedoman suatu Negara mengatur jalannya pemerintahan yang baik. **Transparansi** dibangun untuk memberikan informasi secara bebas dan jelas. Seluruh proses yang terjadi di Pemerintahan harus dapat secara mudah diakses oleh masyarakat dan mudah dimengerti. **Peduli pada Stakeholder** ini yaitu lembaga ó lembaga harus melayani semua pihak yang

berkepentingan sesuai standar yang berlaku. **Berorientasi pada Konsensus** yaitu menjadi suatu jembatan untuk kepentingan ó kepentingan atau bidang ó bidang yang berbeda guna terbangunnya masa depan yang baik untuk sekelompok masyarakat terutama dalam kebijakan dan prosedur. **Kesetaraan** yaitu semua masyarakat berhak mendapatkan kesempatan untuk memperbaiki dan mensejahterahkan diri mereka sendiri. **Efektifitas dan Efisiensi** yaitu suatu proses pemerintahan harus mengelola sumber ó sumber daya secara optimal untuk kepentingan masyarakat sesuai kebutuhan yang diperlukan. **Akuntabilitas** yaitu dapat terjadi di semua organisasi yaitu bentuk suatu pertanggungjawaban yang telah dilaksanakan oleh suatu organisasi. Pertanggungjawabannya yaitu bisa dalam bentuk laporan yang dibuat oleh pemerintah setiap tahunnya. **Visi strategis** yaitu prinsip ini diutamakan untuk para pemimpin dan masyarakat untuk memikirkan perspektif yang jauh ke depan untuk tata pemerintahan yang baik serta kepekaan untuk mewujudkannya (**Lembaga Administrasi Negara, 2003:7**)

Prinsip ó prinsip *good governance* menurut **Ganie (2000 : 145)** yaitu terdapat 4 prinsip utama *good governance*, sebagai berikut :

1. Akuntabilitas publik
2. *Value for money*
3. Transparansi
4. Efektivitas manajemen sumber daya manusia

Penjelasan mengenai prinsip ó prinsip *good governance* akan dijelaskan di bawah ini :

1. Akuntabilitas

Pengertian Akuntabilitas Publik Menurut **Hadi (2006 : 150)** akuntabilitas yaitu para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta serta masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik sebagaimana halnya pada pemilik kepentingan. Sedangkan menurut **Rasul (2002 : 8)** Akuntabilitas adalah kemampuan memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang atau sekelompok orang terhadap masyarakat luas dalam suatu organisasi.

1. *Value for money*

Menurut **Mardiasmo (2009 : 131)** *value for money* adalah suatu konsep pengelolaan yang didasarkan pada tiga elemen utama, sebagai berikut :

- a. **Ekonomi** adalah pemerolehan input dengan kualitas dan kuantitas tertentu pada harga yang terendah, ekonomi terkait dengan sejauh mana organisasi sektor publik dapat meminimalisir *input resources* yang digunakan dengan menghindari pengeluaran yang boros.
- b. **Efisiensi** adalah pencapaian output yang maksimum dengan *input* tertentu atau penggunaan input yang terendah untuk mencapai *output* tertentu,
- c. **Efektivitas** adalah tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan.

2. Transparansi

Menurut **Mustopadidjaja (2003 : 261)** transparansi yaitu keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan-kebijakan sehingga dapat diketahui

oleh masyarakat. Transparansi berujung menciptakan akuntabilitas diantara rakyat dengan pemerintah. Sedangkan menurut **Lalolo (2003 : 13)** transparansi adalah suatu prinsip yang menjamin akses atau kebebasan untuk setiap orang memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yaitu informasi tentang kebijakan, proses, serta hasil yang dicapai.

3. Efektivitas Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut **Samsudin (2006 : 22)** menjelaskan mengenai manajemen sumber daya manusia yaitu aktivitas ó aktivitas yang dilaksanakan untuk memenuhi sumber daya manusia dalam organisasi dapat didayagunakan secara efektif dan efisien guna mencapai berbagai tujuanö. Sedangkan menurut **Wahyudi (2002 : 9)** menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan daripada pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintergrasian, pemeliharaan dan pemisahan sumber daya manusia ke suatu titik akhir dimana tujuan ó tujuan perorangan, organisasi dan masyarakat terpenuhi.

2.1.1.2 Prinsip – prinsip *Good Government Governance*

Good Government Governance menurut **Tim Pengembangan Tata Kelola Pemerintahan yang baik (BPKP) dalam Sari (2012 : 723)**, mengemukakan bahwa

karakteristik atau prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam pemerintahan yang baik (*good government governance*) adalah:

1. Partisipasi (*participation*)
2. Transparansi (*transparency*)
3. Akuntabilitas (*accountability*)
4. Kemandirian (*independency*)
5. Pertanggungjawaban (*responsibility*)

Penjelasan mengenai prinsip-prinsip *good government governance* akan dijelaskan, sebagai berikut :

1. Partisipasi (*participation*)

Setiap orang 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.

2. Transparansi (*transparency*)

Harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan dan informasi harus dapat di akses secara bebas oleh mereka yang membutuhkan, dan informasi harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi.

3. Akuntabilitas (*accountability*)

Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor pelayanan dan warga Negara madani memiliki pertanggungjawaban kepada publik sebagaimana halnya kepada *stakeholder* pertanggungjawaban tersebut berbeda-beda,

tergantung pada jenis keputusan organisasi itu bersifat internal atau eksternal.

4. Kemandirian (*independency*)

Dalam melaksanakan peran dan tanggung jawabnya pemerintah harus bebas dari segala bentuk kemungkinan yang berpotensi menimbulkan benturan kepentingan. Hal ini diperlukan untuk memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara independen, bebas dari segala bentuk tekanan pihak lain.

5. Pertanggungjawaban (*responsibility*)

Organisasi harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat terpelihara kesinambungan usaha dalam jangka panjang, serta setiap individu bertanggung jawab atas segala tindakannya sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan.

2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (**Sampara dalam Sinambela, 2006 : 5**). Maka dari itu menurut **Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003** dalam pedoman umum dikatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang ó

undangan. Sedangkan menurut **Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1)** bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang ó undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut **Sinambela (2006 : 5)** mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan Negara.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah atau lembaga yang sah untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat yang berdasarkan atau sesuai dengan standar atau peraturan yang berlaku hingga publik mendapatkan haknya secara adil dan merasa puas atas apa yang diberikan oleh pemerintah.

2.1.2.1 Prinsip – prinsip Pelayanan Publik

Prinsip ó prinsip pelayanan publik menurut **Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003**, sebagai berikut :

1. Kesederhanaan Prosedur
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
6. Keamanan
7. Tanggung Jawab

8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
10. Kenyamanan

Penjelasan mengenai prinsip ó prinsip pelayanan publik dijelaskan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan Prosedur

Prosedur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus sederhana hingga mudah dipahami serta dilaksanakan oleh publik.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima secara benar, tepat, dan sah.

5. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

6. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

7. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan sehat serta dilengkapi

dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain ó lain.

Pendapat lain mengenai prinsip pelayanan publik menurut **Moenir (2006 : 164)** yaitu meliputi penetapan standar pelayanan, terbuka, memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil, mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan, membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang, menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif dan selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

2.1.2.2 Azas Pelayanan Publik

Azas pelayanan publik menurut **Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003**, sebagai berikut :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Penjelasan mengenai azas pelayanan publik, sebagai berikut :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang ó undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing ó masing pihak.

Instansi pemerintah harus mengacu kepada prinsip ó prinsip dan azas pelayanan publik yang dijadikan pedoman untuk menjalankan publik serta dapat

menjadi suatu indikator penilaian yang digunakan pemerintah untuk menjadi suatu tolak ukur kualitas pelayanan publik yang telah diberikan.

2.1.2.3 Kualitas pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menurut **Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2005: 219)** bahwa terdapat lima indikator kinerja pelayanan yang dapat dilakukan oleh pemerintah, sebagai berikut :

1. Kenampakan fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
4. Kompetensi (*Competence*)
5. Kesopanan (*Courtesy*)

Penjelasan mengenai kualitas pelayanan publik, sebagai berikut :

1. Kenampakan fisik (*Tangible*)

Kenampakan fisik, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

4. Kompetensi (*Competence*)

Kompetensi, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang oleh aparatur dalam memberikan layanan.

5. Kesopanan (*Courtesy*)

Kesopanan, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

2.1.2.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap Instansi Pemerintah yang salah satu tugasnya untuk melayani publik harus melakukannya sesuai standar yang berlaku salah satunya menurut **Keputusan**

Menpan Nomor 63 Tahun 2003 mengenai standar pelayanan publik, antara lain :

1. Prosedur
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Penjelasan mengenai standar pelayanan publik, sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Maka dari itu dengan adanya standar pelayanan publik yang telah dibuat maka diharapkan penyelenggara pelayanan publik atau instansi pemerintah dapat melaksanakan tugasnya yaitu melayani publik secara optimal, efektif serta efisien dengan mengutamakan kepentingan bersama daripada kepentingan sendiri.

2.1.2.5 Bentuk – bentuk Pelayanan Publik

Bentuk ó bentuk pelayanan publik menurut **Moenir (2002 : 160-166)** terdapat tiga bentuk pelayanan, sebagai berikut :

1. Pelayanan Lisan
2. Pelayanan dengan Tulisan
3. Pelayanan Bentuk Perbuatan

Penjelasan mengenai bentuk ó bentuk pelayanan publik, sebagai berikut :

1. Pelayanan dengan lisan

Maksud dari bentuk pelayanan ini adalah dilaksanakan oleh petugas ó petugas yang berada di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Ada beberapa syarat yang harus dilakukan oleh pelaku pelayanan lisan, sebagai berikut :

- a. Memahami benar masalah ó masalah yang termasuk kedalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Dilakukan dalam keadaan yang tenang dan sepi, tidak diperkenankan berbicara dengan sesama pegawai pada saat melaksanakan tugas.

2. Pelayanan dengan Tulisan

Pelayanan ini dapat diberikan berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerapannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sedang terjadi. Terdapat dua macam pelayanan tulisan, sebagai berikut :

- a. Layanan berupa petunjuk, memberikan informasi yang sejenis yang ditujukan kepada orang ó orang yang berkepentingan agar mereka mudah melakukan urusan dengan lembaga atau instansi pemerintah.
- b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan, dan sebagainya.

3. Pelayanan Bentuk Perbuatan

Pelayanan ini diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan hanya kesanggupan yang diucapkan secara lisan melainkan pembuktian dan pertanggungjawaban dari apa yang telah dilaksanakan.

Dalam **Keputusan Menpa Nomor 63 Tahun 2003**, pelayanan publik dibagi dalam tiga kelompok, antara lain kelompok pelayanan administratif, kelompok layanan barang, dan kelompok pelayanan jasa.

1. Kelompok pelayanan administratif adalah bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat atau publik.
2. Kelompok layanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai macam bentuk atau jenis barang yang digunakan publik. Contohnya yaitu listrik, saluran telepon, air, dan lain ó lain.

3. Kelompok pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Contohnya yaitu pelayanan kesehatan, transportasi, dan pendidikan.

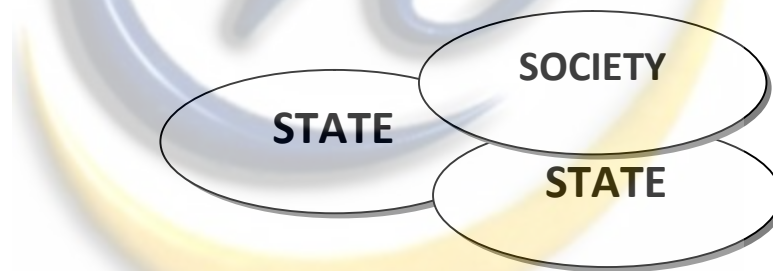
2.2 Kerangka Pemikiran

Dalam menjalankan suatu sistem pemerintahan maka diperlukan prinsip ó prinsip *good government governance* yang baik yang diterapkan pemerintah. Dengan adanya fenomena yang terjadi dilihat dari laporan kinerja LKIP Dinas Pendidikan Kota Bandung bahwa ada indikator yang belum mencapai target yaitu prosentase Sekolah Dasar yang belum mencapai standar mutu pelayanan (SPM). Dari fenomena tersebut bisa dilihat bahwa pelayanan publik yang diberikan ke Masyarakat belum optimal.

Menurut studi **Huther dan Shah (1998)** berlangsungnya paradigma *good governance* untuk menjaga sinergi dan interaksi yang konstruktif antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat, pembaharuan administrasi, termasuk pelayanan, dengan muatan *good governance* dapat menjadi kerangka acuan untuk memperbaiki kerusakan dasar institusional pengelolaan maupun distribusi berbagai sumber daya dalam masyarakat. Pembaharuan tata pemerintahan haruslah berfokus pada penguatan kapasitas Negara, kapasitas kebijakan dan kapasitas administrasi. Peningkatan kapasitas administrasi terkait dengan upaya peningkatan efisiensi pengelolaan sumber daya, serta efektivitas semua proses administrasi pemerintahan termasuk pelayanan publik dan penegakkan hukumnya.

Oleh karena itu, institusi dari *governance* meliputi tiga domain, yaitu *state* (Negara atau pemerintah), *private sector* (Sektor swasta), dan *society* (Masyarakat) yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing. *State* berfungsi menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, *private sector* menciptakan pekerjaan dan pendapatan, sedangkan *society* berperan positif dalam interaksi sosial, ekonomi, politik, termasuk mengajak kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, sosial, dan politik (Sedarmayanti, 2003 : 5)

Menurut Sedarmayanti (2003 : 5) hubungan antar sektor dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Hubungan antar sector

2.2.1 Hubungan Penerapan *Good Government Governance* (X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Good Government Governance yang baik dan berkualitas adalah impian yang dimiliki oleh suatu Negara. Terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik dan dapat dirasakan oleh masyarakat secara puas merupakan impian suatu Negara untuk dapat mewujudkannya. Maka dari itu, penelitian ini berharap diterapkannya 5

karakteristik *good government governance* maka indikator ó indikator yang terdapat dalam **Keputusan Menpa Nomor 63 Tahun 2003** salah satunya mengenai kualitas pelayanan publik pun akan tercapai. Bila pelayanan publik tercapai secara optimal maka pemerintahan suatu Negara pun telah melaksanakan Tugas, pokok, dan fungsinya (TUPOKSI) secara baik.

Adapun hasil penelitian terdahulu, sebagai berikut :

Tabel 2.1
Review Penelitian Terdahulu

Nama/ Tahun	Judul	Hasil Penelitian
Siska Ifdayanti/2011	Pengaruh <i>Good Governance</i> terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Balai Metrologi Medan	Pembahasan secara parsial bahwa <i>good governance</i> (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Y)
Putri Nur Anggraeni/2016	Pengaruh Audit Kinerja Sektor Publik Terhadap Penerapan <i>Good Government Governance</i>	Pembahasan secara parsial bahwa audit sektor publik (X) berpengaruh signifikan terhadap penerapan <i>good</i>

		<i>government governance</i> (Y)
Ichwan Lazuardi/2016	Pengaruh Penerapan <i>Good Governance</i> pada Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Pembahasan secara parsial bahwa penerapan <i>good governance</i> pada pelayanan pajak (X) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)
Diana Sari/2012	Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Transparansi Laporan Keuangan Pemerintah Daerah	Pembahasan secara parsial bahwa pengendalian internal (X) berpengaruh signifikan terhadap transparansi laporan keuangan pemerintah daerah (Y)
Wiro Oktavius/2016	Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Studi pada Kantor Bupati Dairi Provinsi Sumatera Utara)	Pembahasan secara parsial bahwa <i>good governance</i> (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Y)

Maka Model Kerangka Pemikiran yang dapat digambarkan adalah sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka Penelitian

2.3 Hipotesis

Pengertian Hipotesis menurut **Sugiono (2014:64)**, sebagai berikut

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Di katakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris.”

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hipotesis nol (H_0) yaitu suatu hipotesis tentang tidak adanya hubungan, umumnya diformulasikan untuk ditolak. Sedangkan hipotesis alternatif (H_1) merupakan hipotesis yang diajukan penulis dalam penelitian ini.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

- H_0 : Penerapan *good government governance* tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
- H_1 : Penerapan *good government governance* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.