



## Analisis penerapan *Good Governance* terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Baturaja Barat

Anisa Oktavia<sup>1</sup>, Trisninawati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Bina Darma

<sup>1</sup>[oktavianisa4@gmail.com](mailto:oktavianisa4@gmail.com), <sup>2</sup>[trisninawati@binadarma.ac.id](mailto:trisninawati@binadarma.ac.id)

### Info Artikel

#### Sejarah artikel:

Diterima 12 September 2022

Disetujui 20 Oktober 2022

Diterbitkan 25 November 2022

### Kata kunci:

*Good governance*; Kualitas penyajian publik; Orde baru; Demokrasi; Sistem kekuasaan

### Keywords :

*Good governance*; Public presentation quality; The new order; Democracy; power system

### ABSTRAK

*Good governance* merupakan definisi yang merangkum berujungnya rezim Orde Baru dan diubahnya oleh tindakan pembaruan, di era ini perlu adanya perubahan sistem kekuasaan yang menggugat proses demokrasi yang bersih dan memiliki hasil yang demokratis, ini adalah salah satu alat pembaruan yang benar-benar diimplementasikan dalam kekuasaan baru. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui implementasi tentang pentingnya *good governance*, penyajian publik, dan pengaruh penerapan *good governance* terhadap penyajian publik di Kantor Kecamatan Baturaja Barat. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif yang menggunakan teknik sampling insidental. Pengumpulan data dilakukan melalui angket, observasi, dan dokumentasi. Metodologi yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial (uji korelasi product moment) dengan menggunakan aplikasi software SPSS 25. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa penerapan *good governance* dan kualitas penyajian publik pada Kantor Kecamatan Baturaja Barat termasuk dalam kategori baik ditinjau dari indikator. Hasil analisis Korelasi antara pentingnya momen penyajian publik dengan pengaruh *good governance* terhadapnya adalah sebesar 0,888% yang bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa pengaruhnya sangat kuat.

### ABSTRACT

*Good governance* is a definition that summarizes the end of the New Order regime and was changed by reform acts; in this era, it is necessary to change the power system that challenges the clean and democratic process. This study aims to determine the implementation of the importance of *good governance*, public services, and the effect of *good governance* implementation on public services at the West Baturaja District Office. This research uses a quantitative methodology that uses incidental sampling techniques. Data collection was done through questionnaires, observation, and documentation. The methodology used is descriptive statistical analysis and inferential statistics (product moment correlation test) using the SPSS 25 software application. The results of the descriptive analysis show that the application of *good governance* and the quality of public services at the West Baturaja District Office are in the good category in terms of indicators. The results of the correlation analysis between the importance of public service moments and the effect of *good governance* on it is 0.888% which is positive, this shows that the effect is very strong.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY NC (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

## PENDAHULUAN

*Good governance* merupakan definisi yang merangkum berujungnya rezim Orde Baru dan diubahnya oleh tindakan pembaruan, di era ini perlu adanya perubahan sistem kekuasaan yang menggugat proses demokrasi yang bersih dan memiliki hasil yang demokratis, ini adalah salah satu alat pembaruan yang benar-benar diimplementasikan dalam kekuasaan baru. Menurut Sedarmayanti (2012) menjelaskan *good governance* adalah merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and service* disebut *governance* (pemerintah atau pemerintahan), sedangkan praktik terbaiknya disebut *good governance* (pemerintahan yang baik) (Uar, 2016). Pemerintahan menjadi agent of change dari suatu masyarakat dalam negara berkembang. Pemerintahan mendorong pembangunan suatu daerah melalui kebijakan-kebijakan, program-program, proyek-proyek, bahkan industri-industri, dan peran perencanaan anggaran yang penting (Pamungkas & Rosyanfikri, 2021). Pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai bagian dari agenda reformasi dengan tujuan agar terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih (*good clean governance*), meliputi

profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, supermasi hukum, bervisi strategis (Nubatonis et al., 2015).

Konsep *good governance* diturunkan dari kegagalan kinerja pemerintah yang diyakini sebagai penajaan urusan publik. Untuk mencapai maksud yang dinantikan pemerintah pusat tentang penajaan kekuasaan yang baik di daerah, maka diselenggarakan kekuasaan daerah. terhadap organisasi perangkat daerah yakni Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Pemerintah, 2007). Peraturan ini dimaksudkan menyerahkan arah dan pedoman yang jelas kepada daerah untuk berperan dalam menyelenggarakan kekuasaan sesuai dengan *good governance*. Kunci utama memahami *Good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *Good governance* (Rosyada, 2016). Sehingga penerapan *good governance* adalah merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara universal (Tomuka, 2013).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, tentang Pemerintah Daerah pada pasal 209 ayat (2) huruf F yang menjelaskan bahwa Kecamatan adalah Perangkat Daerah Kabupaten/Kota. Dan pasal 221 ayat (1) menjelaskan bahwa Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penajaan pemerintah. Oleh karena itu, pimpinan tertinggi di suatu daerah harus mampu mengelola semua urusan kekuasaan di kecamatan sekaligus menyerahkan penyajian publik kepada penduduk (Republik Indonesia, 2004). Ada beberapa prinsip utama yang mendasari *good governance* menurut UNDP (*United Nation Development Program*), yaitu partisipasi penduduk, aturan hukum, transparansi, responsif, orientasi kesepakatan, keadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategis. Banyaknya komponen atau prinsip yang mendasari *good governance* ada beberapa prinsip yang dianggap sebagai prinsip utama yang dapat menyerahkan gambaran kekuasaan yang baik (*good governance*), sehingga peneliti ini akan mencoba mengkaji lima prinsip, yaitu partisipasi penduduk, aturan hukum, transparansi, keadilan, dan akuntabilitas.

Dari suatu kenyataan yang dapat dilihat saat ini bahwa sampai saat ini penajaan kehidupan bernegara khususnya dalam rangka penajaan kekuasaan daerah masih menghadapi berbagai permasalahan dalam menjalankan tugasnya dan kewenangan untuk memanifestasikan tata kekuasaan yang baik. Upaya menyerahkan penyajian publik yang berkualitas difasilitasi dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Republik Indonesia, 2009) dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 (Republik Indonesia, 2008), yang keduanya berkaitan dengan Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang ini disahkan untuk menyerahkan harapan baru bagi tata kelola kekuasaan yang baik dalam penyajian publik. Menurut Sujardi didalam (Mulyadi & Romdana, 2018) menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pentingnya pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dirasakan oleh semua actor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik (Pontolowokan et al., 2018). Pelayanan publik merupakan tugas wajib daripada aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengertian tersebut mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan mentaati peraturan yang berlaku (Cahyadi, 2016). Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *good governance*. Untuk itu, aparatur negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggungjawab secara efektif dan efisien (Ramli, 2022).

Penyajian yang buruk berdampak langsung pada penduduk sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan dan ketidakpercayaan penduduk terhadap kinerja pemerintah dalam menyerahkan penyajian publik. Terciptanya penyajian publik yang berkualitas akan menimbulkan kepuasan pengguna atau penerima, khususnya penduduk secara keseluruhan. Tata kelola yang baik adalah praktik penyediaan layanan publik yang berkualitas sebagai sarana untuk memerangi perilaku ilegal dan berpotensi mengurangi dan memitigasi korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Aparatur penyajian publik di Kantor Kecamatan Baturaja Barat sudah menjadi suatu keharusan bagi mereka untuk mempersiapkan diri secara efektif dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, kualitas dan kuantitas kemajuan di suatu daerah sangat berpengaruh terhadap kualitas penyajian. Untuk

meningkatkan kesejahteraan dan kepercayaan penduduk terhadap pemerintah, maka hal ini perlu difokuskan untuk mencapai kesejahteraan dan keadilan sosial bagi penduduk.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rohman et al., 2019) menyatakan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Lowokwaru sudah dijalankan dengan baik. Namun demikian dalam aspek-aspek tertentu masih ditemukan kekurangan. Hal penghambat antara lain masyarakat kurang paham persyaratan, petugas pelayanan tidak masuk kerja, pemadaman listrik, serta jaringan tidak stabil. Hal yang mendukung antara lain keramahan petugas pemberi layanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui implementasi tentang pentingnya good governance, penyajian publik, dan pengaruh penerapan good governance terhadap penyajian publik di Kantor Kecamatan Baturaja Barat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang mana menurut (Sugiyono, 2018) bahwa metode pendekatan kuantitatif yaitu yang memiliki masalah dalam penelitian harus sudah ada dan jelas serta metode ini menggambarkan hasilnya dengan berupa angka-angka. Pendekatan kuantitatif konsep informatika kesehatan didefinisikan sebagai filosofi yang didasarkan pada filosofi positivis, filosofi ini berkaitan dengan realitas, gejala, fenomena yang diklasifikasikan, konkrit, objektif, terukur, rasional dan sistematis. Pendekatan ini juga digunakan untuk melakukan penelitian ilmiah terhadap populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen penelitian yang menyerupai analisis statistik. Populasi adalah suatu wilayah yang digeneralisasikan yang berisi objek atau subjek yang memiliki atribut dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti, kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi ini terdiri dari individu yang pernah berinteraksi langsung dengan Kantor Kecamatan Baturaja Barat dalam hal penyajian publik. Penelitian ini menggunakan random sampling. Metode Incidental Sampling adalah metode penentuan sampel berdasarkan kebetulan, hal ini dilakukan dengan memanfaatkan siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti sebagai sampel jika dianggap cocok. Sampel ini terdiri dari 30 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket, observasi, dan dokumentasi. Metodologi yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan inferensial.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Good governance* adalah proses pemanfaatan kekuasaan negara dalam menyelenggarakan kekuasaan. Bentuk kekuasaan yang ideal disebut good governance, bentuk kekuasaan yang ideal adalah komitmen semua pihak yaitu pemerintah dan penduduk. Kualitas penyajian publik dimaksudkan untuk mengatasi segala sesuatu yang berkaitan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, serta keinginan dan kebutuhan konsumen. Komponen-komponen tersebut dimaksudkan untuk memenuhi harapan dan kepuasan penduduk.

### Penerapan *Good Governance*

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mengrtahui gambaran penyajian publik di Kantor Kecamatan Baturaja Barat. Informasi yang disajikan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel implementasi good governance. Variabel *good governance* terdiri dari 5 indikator utama yaitu; (1) partisipasi penduduk, (2) aturan hukum, (3) transparansi, (4) keadilan, dan (5) akuntabilitas yang kemudian dijabarkan dalam 20 pertanyaan.

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi dan %tase Penerapan *Good Governance***

No	Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	%tase%
1	Sangat Baik	91 - 96	10	33%
2	Baik	85 - 90	17	57%
3	Cukup Baik	79 - 84	3	10%
4	Tidak Baik	73 - 78	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	67 - 72	0	0%
Jumlah			30	100%

Sumber : Olah Data

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan tata kelola kekuasaan yang baik di Kantor Kecamatan Baturaja Barat tergolong dalam kategori baik yang ditunjukkan oleh 17 responden atau 57%, kategori sangat baik sebanyak 10 responden atau 33 %, dan kategori cukup baik karena ada 3 responden atau 10% yang menilai baik.

### Kualitas Penyajian publik

Hasil penelitian dimaksudkan untuk memperoleh gambaran umum mengenai kualitas penyajian publik pada Kantor Kecamatan Baturaja Barat dengan menggunakan distribusi frekuensi.

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi dan %tase Penyajian Publik**

No	Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	%tase%
1	Sangat Baik	34 39	3	10%
2	Baik	28 33	26	87%
3	Cukup Baik	22 27	1	3%
4	Tidak Baik	16 21	0	0%
5	Sangat Tidak Baik	10 15	0	0%
Jumlah			30	100%

Sumber : Olah Data

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa kualitas penyajian publik di Kantor Kecamatan Baturaja Barat tergolong dalam kategori baik, hal ini ditunjukkan oleh 26 responden atau 87%, kategori sangat baik sebanyak 3 responden atau 10%, dan kategori yang dinilai cukup baik sebanyak 1 responden atau 3%. Hal ini menunjukkan bahwa penyajian publik di Kantor Kecamatan Baturaja Barat berkualitas tinggi yang ditunjukkan dengan bukti fisik, kehandalan, pemahaman, kepastian, dan empati.

### Uji Korelasi *Product Moment*

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa kualitas penyajian publik di Kantor Kecamatan Baturaja Barat tergolong dalam kategori baik, hal ini ditunjukkan oleh 26 responden atau 87%, kategori sangat baik sebanyak 3 responden atau 10%, dan kategori yang dinilai cukup baik sebanyak 1 responden atau 3%. Hal ini menunjukkan bahwa penyajian publik di Kantor Kecamatan Baturaja Barat berkualitas tinggi yang ditunjukkan dengan bukti fisik, kehandalan, pemahaman, kepastian, dan empati atau interpretasi angka.

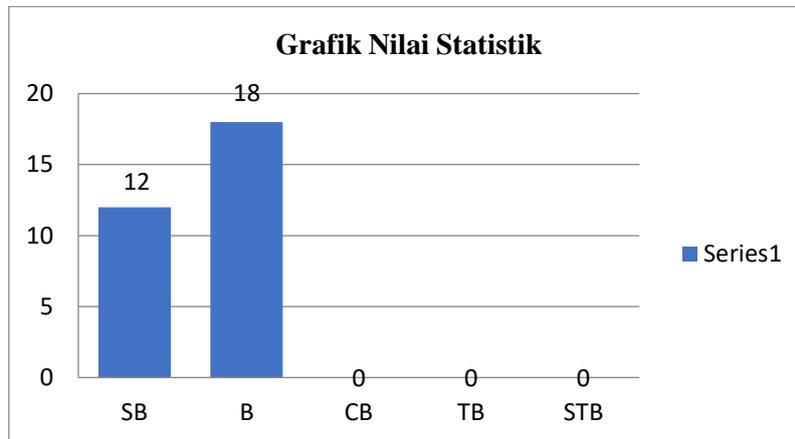
**Tabel 3 Interpretasi Korelasi *Product Moment***

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Lemah
0,20-0,399	Lemah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber : Olah Data

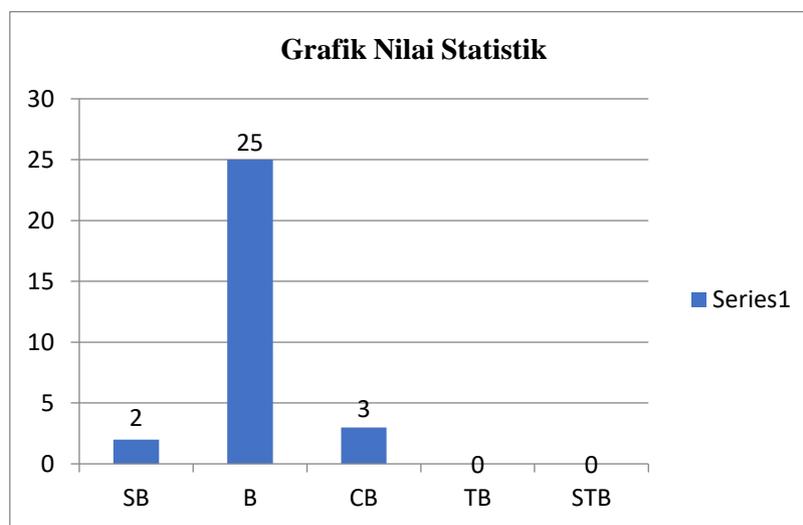
Hasil perhitungan menggunakan uji korelasi product moment didapatkan hasil  $r = 0,888\%$ . Dapat disimpulkan bahwa penerapan good governance berpengaruh positif terhadap kualitas penyajian publik di Kantor Kecamatan Baturaja Barat. Jika salah satu variabel meningkat, maka diikuti dengan peningkatan variabel berkorelasi. Selain itu, dengan melihat  $r$ 's yang diperoleh dengan label interpretasi Sugiyono, terlihat bahwa  $r = 0,888\%$  berada pada interval 0,80-1,00. Tingkat hubungan antara variabel X dan Y adalah tingkat yang sangat tinggi.

## Pembahasan Penerapan *Good Governance*



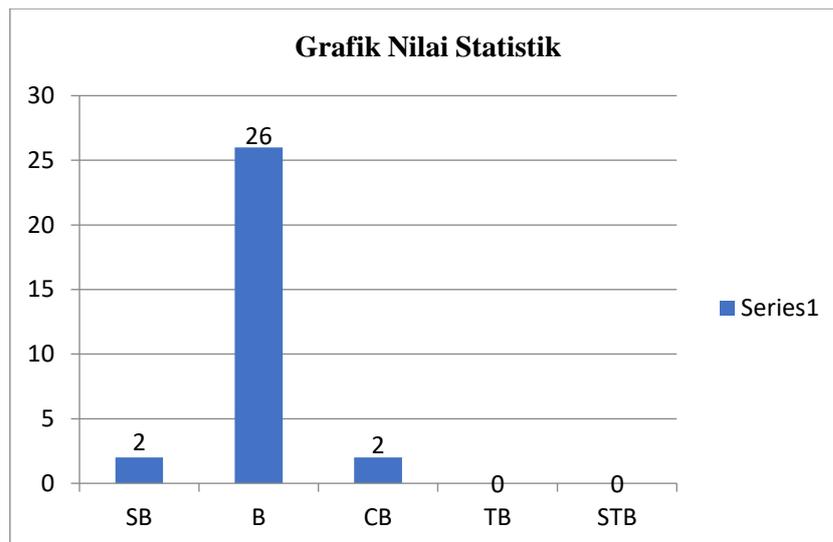
**Gambar 1** Digram Batang Partisipasi Penduduk

Dari segi partisipasi penduduk yang implementasikan di Kantor Kecamatan Baturaja Barat dinilai sudah baik yaitu meliputi aspek partisipasi penduduk. Hal ini sesuai dengan jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner, 18 orang atau 60% memilih kategori baik dan 12 orang atau 40% memilih kategori sangat baik. Responden menjawab penduduk individu memiliki hak untuk berpartisipasi dalam keputusan yang mempengaruhi publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Contohnya adalah pemilu dan musyawarah perencanaan pembangunan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Baturaja Barat.



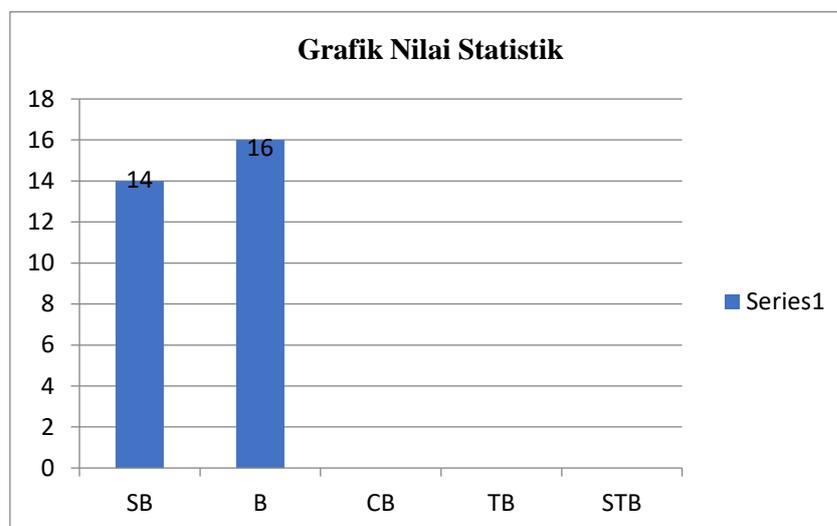
**Gambar 2** Diagram Batang Aturan Hukum

Dari segi aturan hukum yang diimplementasikan di Kantor Kecamatan Baturaja Barat dinilai sudah baik yaitu meliputi aturan hukum. Hal ini sesuai dengan jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner, 25 orang atau 83% memilih kategori baik, 2 orang atau 7% memilih kategori sangat baik, dan 3 orang atau 10% memilih kategori cukup baik. Responden menjawab bahwa pegawai telah menaati peraturan jam kerja dan menyelenggarakan urusan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk ketentraman dan ketertiban penduduk.



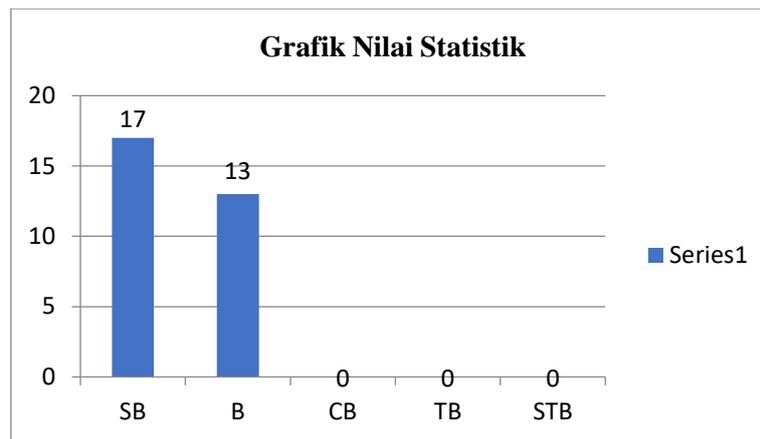
**Gambar 3 Diagram Batang Transparansi**

Dari segi transparansi yang di terapkan di Kantor Kecamatan Baturaja Barat dinilai sudah baik yaitu meliputi aspek transparansi informasi dan penyelesaian urusan. Hal ini sesuai dengan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner, 26 orang atau 87% memilih kategori baik, 2 orang atau 7% memilih kategori sangat baik, dan 2 orang atau 7% memilih kategori cukup baik. Responden menjawab ini sering terjadi ketika orang datang ke meja piket, karyawan tersebut akan menginformasikan prosedur berdasarkan masalah yang sedang ditangani. Prosedur dikomunikasikan secara lisan oleh karyawan.



**Gambar 4 Diagram Batang Keadilan**

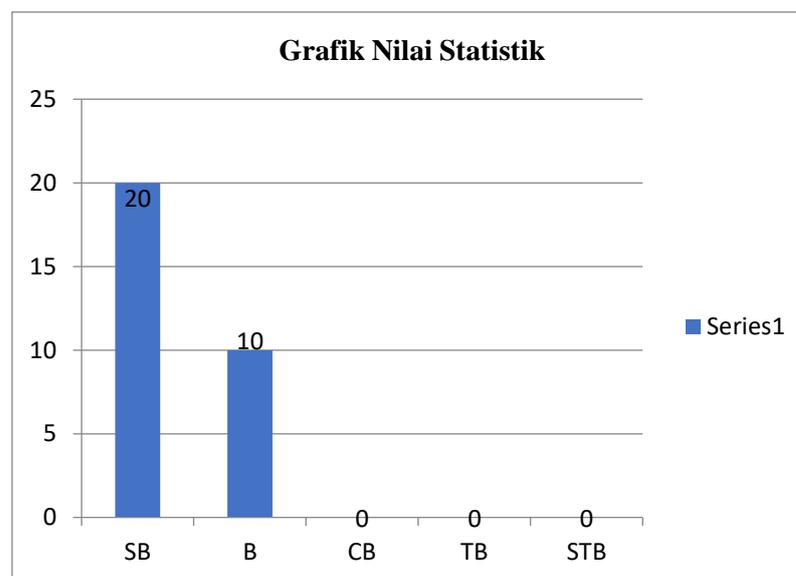
Dari segi keadilan di Kantor Kecamatan Baturaja Barat dianggap menguntungkan, termasuk keadilan. Hal ini sesuai dengan tanggapan yang diperoleh dari kuesioner, 16 orang atau 53% memilih kategori “baik”, sedangkan 14 orang atau 47% memilih kategori “sangat baik”. Responden menyatakan bahwa keadilan didasarkan pada kesetaraan dalam menyerahkan penyajian publik tanpa memandang jenis kelamin atau status penerima. Penduduk sama-sama dapat diakses oleh semua warga negara untuk meningkatkan kesejahteraan penduduk.



**Gambar 5 Diagram Batang Akuntabilitas**

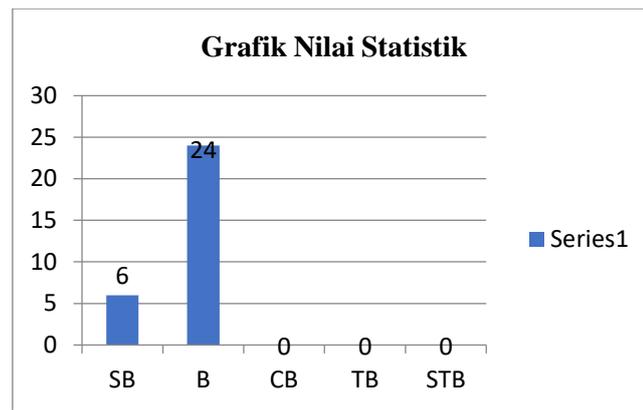
Dari segi akuntabilitas yang diimplementasikan di Kantor Kecamatan Baturaja Barat karyawan yang ideal dinilai memiliki karakter moral yang tinggi, hal ini mencakup keinginan untuk menyerahkan penyajian yang terbaik kepada penduduk. Hal ini sesuai dengan tanggapan yang diperoleh dari tanggapan kuesioner. 17 orang atau 57% memilih kategori sangat baik dan 13 orang atau 43% memilih kategori baik. Responden menjawab penyajian yang terbaik merupakan maksud dari suatu penyajian. Pegawai bertanggung jawab terhadap peraturan yang telah ditetapkan. Maksud utama penyajian pemerintah adalah untuk menyerahkan penyajian yang paling efektif kepada penduduk sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **Kualitas Penyajian Publik**



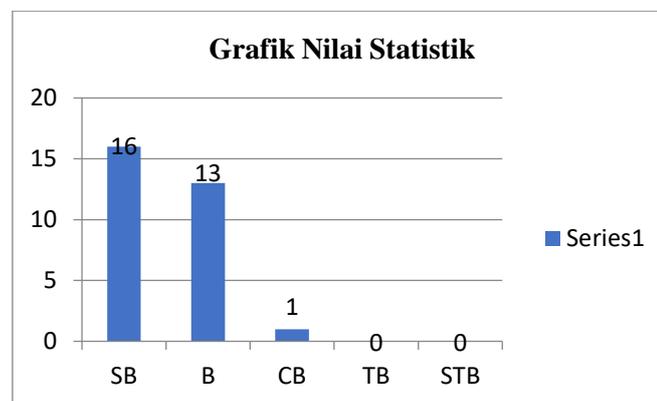
**Gambar 6 Diagram Batang Bukti Fisik**

Dilihat dari segi bukti fisik yang terdapat di Kantor Kecamatan Baturaja Barat Evaluasi organisasi mempertimbangkan kondisi lingkungan dan ruangan Kantor Kecamatan Baturaja Barat serta penyediaan sarana dan prasarana. Lingkungan alam Kantor Kecamatan Baturaja Barat telah mampu menyerahkan lingkungan yang nyaman bagi penduduk. Kenyamanan dapat dilihat dari kerapian dan kebersihan ruangan. Hal ini sesuai dengan tanggapan yang diperoleh dari tanggapan kuesioner, 20 orang atau 67% memilih kategori sangat baik, responden menjawab bahwa kondisi lingkungan di Kantor Kecamatan Baturaja Barat sangat nyaman.



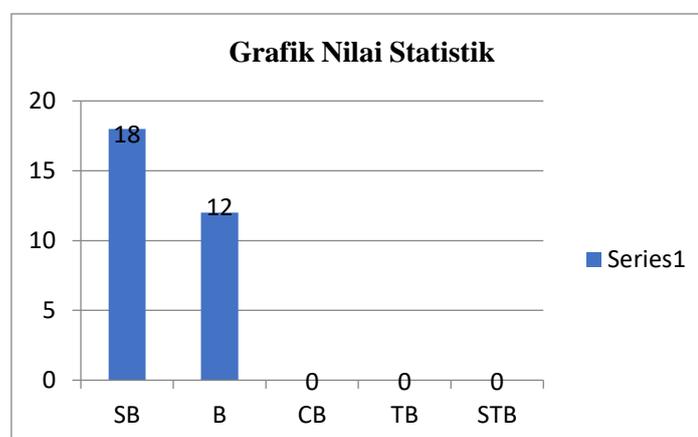
**Gambar 7 Diagram Batang Keandalan**

Dari segi keandalan dinilai sudah baik meliputi aspek kecepatan dan ketepatan pegawai dalam menyelesaikan penyajian. Hal ini sesuai dengan jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner, 24 orang atau 80% memilih kategori baik, responden menjawab bahwa mereka senang dengan penyajian yang mereka terima dari karyawan, hal ini dibuktikan dengan sikap positif karyawan dan kepatuhan terhadap prosedur.



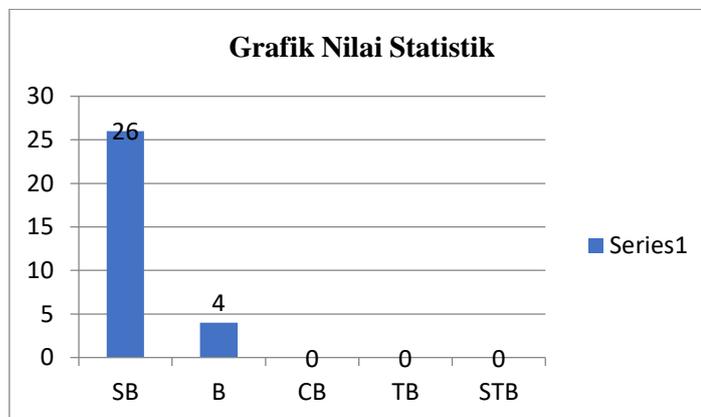
**Gambar 8 Diagram Batang Daya Tanggap**

Dari segi ketanggapan Kantor Kecamatan Baturaja Barat tergolong sedang, hal ini mencakup aspek ketanggapan pegawai dalam mengarahkan orang yang baru masuk ruangan yaitu dengan mengarahkan orang yang masuk ke ruangan agar penduduk merasa nyaman dalam melakukan penyajian dan pegawai menginformasikan dan menjelaskan prosedur penyajian secara lisan sampai mereka mengerti. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden yang diperoleh dari hasil kuesioner, 16 orang atau 53% memilih kategori sangat baik, responden menyatakan dapat memahami prosedur yang diberitahukan karyawan.



**Gambar 9 Diagram Batang Jaminan**

Jaminan yang terdapat di Kantor Kecamatan Baturaja Barat dinilai sudah baik meliputi aspek sikap ramah karyawan terhadap penduduk ditunjukkan dengan senyum dan sapaan kepada penduduk. Dengan demikian penduduk akan merasa nyaman untuk melakukan penyajian di Kantor Kecamatan Baturaja Barat. Hal ini sesuai dengan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner, 18 orang atau 60% memilih kategori sangat baik, responden menjawab bahwa pegawai selalu bersikap ramah dalam melayani penduduk.



Gambar 10 Diagram Batang Empati

Dari segi empati yang terdapat pada Kantor Kecamatan Baturaja Barat dinilai sudah baik meliputi aspek pegawai menyerahkan penyajian tanpa memandang status sosial penduduk. Hal ini sesuai dengan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner, 26 orang atau 87% memilih kategori sangat baik, responden menjawab pegawai selalu menyerahkan penyajian kepada penduduk tanpa memandang gender dan status sosial penduduk.

### Pengaruh Penerapan *Good Governance* Terhadap Penyajian Publik

Penerapan tata kelola kekuasaan yang efektif berpengaruh signifikan terhadap penyajian publik di Kantor Kecamatan Baturaja Barat. Hal ini mengandung arti bahwa tata kelola yang efektif dapat dilaksanakan dengan baik oleh pegawai dan penerapannya berdampak positif terhadap penyajian publik yang diberikan kepada penduduk. Hal ini dikarenakan maksud dari *good governance* adalah untuk meningkatkan dan meningkatkan penyajian publik. Tata kelola yang baik digunakan sebagai standar untuk meningkatkan kinerja pegawai, khususnya dalam penyajian penduduk. Tingginya tingkat pengaruh antara *good governance* terhadap penyajian publik perlu menjadi perhatian karena pada dasarnya Kantor Kecamatan Baturaja Barat didirikan untuk melayani publik (penduduk). Penyajian di Kantor Kecamatan Baturaja Barat dilakukan prosesnya sederhana karena dilakukan secara rutin dan mengutamakan efisiensi. Itu didasarkan pada hukum yang berlaku dan dilakukan menurut mereka. Melayani ribuan penduduk dengan sikap yang berbeda tentu bukanlah hal yang mudah. Butuh kesabaran dan sikap profesional dalam menghadapinya. Oleh karena itu, diperlukan kerjasama dalam pelaksanaan prinsip-prinsip tata kekuasaan yang baik agar Kantor Kecamatan Baturaja Barat dapat menyerahkan penyajian kepada seluruh lapisan penduduk tanpa terkecuali. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rohman et al., 2019) menyatakan bahwa penerapan *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah dijalankan dengan baik. Namun demikian dalam aspek-aspek tertentu masih ditemukan kekurangan. Hal penghambat antara lain masyarakat kurang paham persyaratan, petugas pelayanan tidak masuk kerja, pemadaman listrik, serta jaringan tidak stabil. Hal yang mendukung antara lain keramahan petugas pemberi layanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan.

### KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini berasal dari pembahasan pada bab sebelumnya bahwa: Penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Kecamatan Baturaja Barat telah dilaksanakan secara efektif. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan penerapan prinsip *good governance* berada pada kategori positif berdasarkan tanggapan 30 orang. Penyajian publik di Kantor Kecamatan

Baturaja Barat juga sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan kualitas penyajian publik berada pada kategori baik berdasarkan tanggapan 30 orang. Hasil perhitungan uji korelasi product moment menunjukkan bahwa penerapan good governance berpengaruh positif terhadap penyajian publik di Kantor Kecamatan Baturaja Barat dan tingkat pengaruhnya tergolong dalam kategori sangat kuat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Cahyadi, A. (2016). Penerapan good governance dalam pelayanan publik (studi tentang kualitas pelayanan elektronik kartu tanda penduduk berbasis good governance di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *Jpap: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02).
- Mulyadi, M., & Romdana, R. (2018). Analisis penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan perizinan. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(2), 14–19.
- Nubatonis, S. E., Rusmiwari, S., & Suwasono, S. (2015). Implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik. *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1).
- Pamungkas, T. K., & Rosyanfikri, R. (2021). Analisis penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelaksanaan pemerintahan desa. *Jurnal Paradigma Madani*, 8(2), 36–45.
- Pemerintah, P. (2007). *Peraturan Kekuasaan Nomor 41 Tentang Organisasi Perangkat Daerah 2007*.
- Pontolowokan, A. A., Gosal, R., & Kairupan, J. (2018). Pengaruh penerapan good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Ramli, M. (2022). *Analisis penerapan prinsip-prinsip good governance dalam proses pelayanan publik di Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Republik Indonesia. (2004). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tentang Pemerintah Daerah 2004*.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 14 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2008*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tentang Penyajian Publik 2009*.
- Rohman, A., Hanafi, Y., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Reformasi*, 9(2), 153–160.
- Rosyada, A. A. (2016). Analisis penerapan prinsip good governance dalam rangka pelayanan publik di badan pelayanan perizinan terpadu satupintudi Kota Samarinda. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 2016.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Tomuka, S. (2013). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli). *Jurnal Politico*, 1(3).
- Uar, A. (2016). Pengaruh pelaksanaan prinsip-prinsip good governance terhadap kinerja pelayanan publik pada Badan Pertahanan Nasional (Bpn) Kota Ambon. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 1–11.