

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN TEORI, DAN HIPOTESIS

1.1 Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini memerlukan adanya penelitian terdahulu untuk menjadi bahan acuan dalam melakukan penelitian, sehingga penulisan ini dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa lima jurnal yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.

Pertama, penelitian yang dilakukan Rukiah Nggilu yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango”, *Jambura Journal of Administration and Public Service*, Volume 1 Nomor 2 April 2021. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dilihat dari dimensi kualitas berupa tangibles, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan sudah baik. Namun untuk dimensi empati masih belum optimal. Salah satu indikator untuk menilai empati aparat atau petugas dalam suatu instansi penyedia layanan adalah dengan memahami masyarakat atau pelanggan sebagai obyek pelayanan. Adapun temuan dimana masih ada kesan kurang nyaman yang dirasakan masyarakat penerima layanan. Sikap petugas yang terkesan pilih kasih dalam memberikan pelayanan kepada orang atau wajib pajak yang dikenal, kurang memahami kebutuhan wajib pajak dalam memperoleh informasi lebih tentang perhitungan biaya pajak, serta sikap kurang menghargai masih sering dirasakan oleh penerima layanan. (Nggilu, 2021)

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango”, terdapat perbedaan di fokus kajian penelitian, lokus penelitian, Metode Penelitian dan Teori Penelitian yang

dipakai. Pada penelitian ini fokus kajiannya pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada wajib pajak dengan menerapkan Prinsip-Prinsip *Good Governance*, sedangkan fokus penelitian terdahulu yaitu mengkaji pada penerapan kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Lokus penelitian ini di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan, sedangkan penelitian terdahulu pada Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango. Metode penelitian dan teori penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode Asosiatif Kuantitatif dan teori penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Carlson dan Schwarz, sedangkan metode penelitian yang digunakan pada penelitian sebelumnya menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman.

Kedua, penelitian yang dilakukan Badrus Zaman dan Diah Nurdiwaty yang berjudul “Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pengelolaan Alokasi Dana (Studi pada Desa Kampungbaru, Kecamatan Kepung, Kabupaten Kediri)”, PETA: Penelitian Teori dan Terapan Akuntansi, Volume 5 No. 1 Januari 2020. Metode peneyang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah pengelolaan ADD dengan menerapkan prinsip *Good Governance* pada satu desa, kemudian peneliti akan mencari informasi dan menganalisis secara mendetail tentang suatu fenomena yang menjadi fokus penelitian tersebut. Hasil dari penelitian ini bahwa penerapan prinsip *Good Governance* dalam pengelolaan ADD pada desa Kampungbaru, kecamatan Kepung kabupaten Kediri secara garis besar telah sesuai dengan prinsip *good governance* yaitu akuntabel, transparan, dan partisipatif, tetapi secara teknis masih terdapat kendala. Adapun kendala yang dialami yaitu aparatur desa yang masih belum menguasai teknologi serta adanya keterlambatan dalam pembuatan Peraturan Bupati mengenai peraturan tentang ADD dan pengelolaannya, sehingga berdampak pada keterlambatan pelaporan terkait pengelolaan ADD di desa Kampungbaru.(Zaman & Nurdiwaty, 2020)

Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pengelolaan Alokasi Dana (Studi pada Desa Kampungbaru, Kecamatan Kepung, Kabupaten Kediri)”. Memiliki perbedaan di fokus kajian, pada penelitian ini fokus kajiannya pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada wajib pajak dengan menerapkan Prinsip-Prinsip *Good Governance*, sedangkan pada penelitian terdahulu berfokus pada pengelolaan ADD dengan menerapkan prinsip *Good Governance* pada satu desa. Lalu perbedaan pada metode penelitian yang digunakan, pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan asosiatif kuantitatif, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dan terakhir perbedaan pada lokus penelitian, pada penelitian ini lokus penelitiannya di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang selatan, sedangkan pada penelitian terdahulu lokus penelitian di Desa Kampungbaru, Kecamatan Kepung, Kabupaten Kediri.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Ester Silvyana Siburian, Ronny Gosal, Donald K. Monintja yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara”, Jurnal *Governance*, Volume 1 Nomor 2, 2021. Metode penelitian survei dengan menggunakan pendekatan analisis data kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan dengan menggunakan bantuan software pengolah data SPSS versi 25 dan Microsoft Excel. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa pengaruh besarnya nilai koefisien (R^2) sebesar 0,982 yang berarti bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 98,2% sedangkan sisanya sebesar 1,8% ditentukan/dipengaruhi oleh faktor lainnya. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Selanjutnya kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dibuktikan dengan hasil t -hitung $>$ t -tabel yaitu t -hitung 51.168 $>$ t -tabel 2.010.(Siburian et al., 2021)

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara”, terdapat perbedaan teori yang digunakan, pada penelitian ini menggunakan teori prinsip-prinsip *good governance* (X) menurut Agus Dwiyanto dan teori Kualitas Pelayanan (Y) menurut Carlson dan Schwarz, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan teori kinerja pegawai (X) menurut Mathis dan Jackson dan Teori Kualitas Pelayanan (Y) menurut Parasuraman dan Berry. Lalu perbedaan pada fokus kajian, pada penelitian ini fokus mengkaji pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada wajib pajak dengan menerapkan Prinsip-Prinsip *Good Governance*, sedangkan pada penelitian sebelumnya fokus mengkaji pada kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif kuantitatif, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan survei dengan menggunakan pendekatan analisis data kuantitatif. Serta lokus pada penelitian ini di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan, sedangkan penelitian sebelumnya di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Haeli yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Pemerintah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat”, Jurnal BESTARI, Volume 1 Nomor 1, Agustus 2020. Metode penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan standar akuntansi pemerintahan, sistem pengendalian intern pemerintah dan peran auditor intern berpengaruh terhadap penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Ini mengindikasikan bahwa jika Pemerintah Daerah Prov. NTB menjalankan kebijakan akuntansi sesuai dengan standar akuntansi pemerintahan, sistem pengendalian intern yang andal dan efektifitas peran auditor intern maka akan berpengaruh terhadap penerapan prinsip-prinsip *Good governance* yaitu akuntabilitas, transparansi dan partisipasi. Hasil kajian ini, dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan mengenai pengelolaan keuangan daerah, menciptakan kekuatan internal dan memberikan

jaminan bahwa seluruh kegiatan yang dilakukan instansi pemerintah lebih berpihak kepada kepentingan publik. (Haeli, 2020)

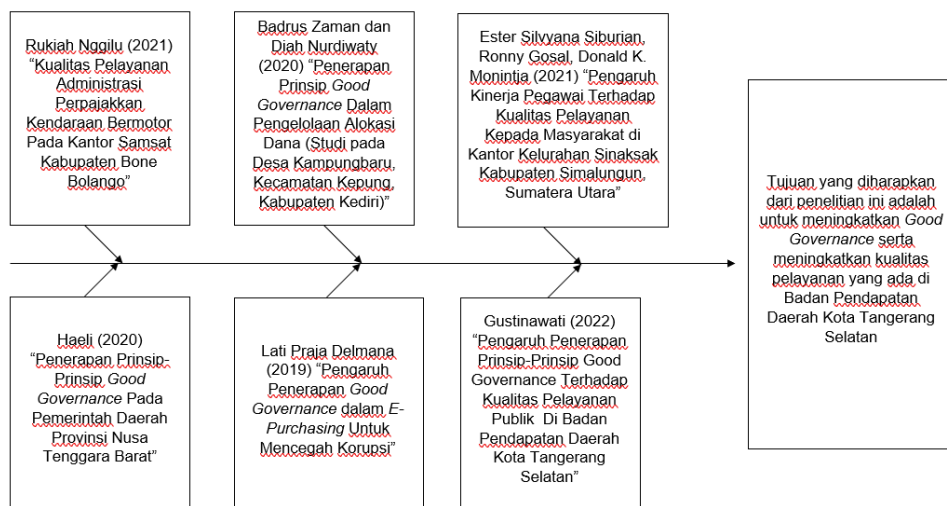
Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Pemerintah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat”, terdapat perbedaan di fokus kajiannya yaitu pada penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada wajib pajak dengan menerapkan Prinsip-Prinsip *Good Governance*, sedangkan pada penelitian sebelumnya fokus mengkaji pada menjalankan kebijakan akuntansi sesuai dengan standar akuntansi pemerintahan, sistem pengendalian intern yang andal dan efektifitas peran auditor intern maka akan berpengaruh terhadap penerapan prinsip-prinsip *Good governance*. Lalu perbedaan pada metode penelitiannya yaitu pada penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan asosiatif kuantitatif, sedangkan pada penelitian sebelumnya menggunakan analisis kualitatif.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Lati Praja Delmana yang berjudul “Pengaruh Penerapan *Good Governance* dalam *E-Purchasing* Untuk Mencegah Korupsi”, Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja, Volume 45 Nomor 1, Mei 2019. Metode penelitian ini adalah menggunakan tinjauan pustaka dengan analisis isi. Hasil penelitian ini adalah bahwa korupsi dapat dikurangi dengan menggunakan pengadaan elektronik jika menggunakan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dan variabel kontrol, yaitu pengawasan internal, penegakan hukum dan peningkatan fasilitas, infrastruktur, komitmen kepemimpinan dan peningkatan sumber daya manusia untuk melakukan pengadaan elektronik sesuai dengan aturan.(Delmana, 2019)

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang berjudul “Pengaruh Penerapan *Good Governance* dalam *E-Purchasing* Untuk Mencegah Korupsi”, terdapat diperbedaan fokus kajiannya yaitu pada penelitian ini fokus mengkaji pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada wajib pajak dengan menerapkan Prinsip-Prinsip *Good Governance*, sedangkan pada penelitian sebelumnya fokus mengkaji pada

penerapan prinsip-prinsip good governance untuk mencegah korupsi dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah. Lalu perbedaan pada metode penelitian yang digunakan yaitu pada penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif kuantitatif, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan metode tinjauan Pustaka dengan analisis isi.

Gambar 2. 1
Fishbone



1.2 Kajian Teori

1.2.1 Konsep Good Governance

Perubahan paradigma dalam bidang pemerintahan dalam era sesudah reformasi ini menjadi topik utama dalam paradigma baru pemerintahan di Indonesia. Aparatur pemerintah merupakan unsur pelayanan masyarakat perlu lebih dahulu menghayati serta menerapkannya sesuai dengan tuntutan zaman yang sudah berubah. Bahwa paradigma lama yang salaam ini menjadi aspek pemerintahan dengan kecenderungan kekuasaan dan sekarang berubah menjadi kewenangan untuk pelayanan masyarakat, pemberdayaan masyarakat. Sejalan dengan perubahan era reformasi tersebut baik secara internal maupun perubahan lingkungan strategik yang sudah merupakan keharusan setiap

pegawai negeri (Aparatur) memahami dan melaksanakan secara baik (Pasolong, 2019:242).

Menurut Pasolong (2019:243) sejalan dengan perubahannya zaman yang dipengaruhi era globalisasi yang menandai proses transformasi dari era orde baru, secara struktural dengan demokratisasi yang berkembang dalam kehidupan masyarakat diberbagai bidang kehidupan; penegakan supremasi hukum dan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pemerintahan, penghormatan hak asasi manusia serta perubahan interaksi sosial politik dan ekonomi antara masyarakat dan pemerintah.

Menurut Pasolong (2019:244) pada dasarnya *governance* tidak hanya berarti pemerintahan sebagai suatu kegiatan, tetapi juga mengandung arti pengurusan, pengarahan, dan pembinaan penyelenggaraan pengolahan, pemerintahan. *Governance* sebagai terjemahan dari pemerintahan menjadi populer kemudian berkembang disebut pemerintahan, sedangkan pelaksanaan terbaiknya pemerintahan yang baik atau lebih populer disebut *Good Governance*.

1.2.2 Definisi *Governance*

Definisi *Governance* menurut Ganie Rochman (2000:142) dalam Pasolong (2019:244) adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor pemerintahan dalam suatu kegiatan kolektif. Pinto dalam Widodo (2006:107), mengatakan bahwa *governance* adalah praktik penyelenggaraan kekuasaan dan kewenangan oleh pemerintah dalam pengelolaan urusan pemerintahan secara umum dan pembangunan ekonomi pada khususnya. LAN (200:1) dalam Pasolong (2019:244) mendefinisikan *governance* adalah sebagai proses penyelenggaraan negara dalam melaksanakan penyediaan *public good and services*.

Selanjutnya menurut Bintoro Tjokroamidjojo (2000:34) dalam Pasolong (2019:246) menjelaskan bahwa *Governance* berarti; memerintah, menguasai, mengurus, mengelola. Kemudian kutipan pendapat Bondan Gunawan dengan

istilah penyelenggaraan sebagai terjemahan dari *governance*. Begitu juga dalam pidato Presiden Republik Indonesia tanggal 16 Agustus 2000, istilah *Governance* diterjemahkan menjadi pengelolaan.

Kesimpulan pengertian *governance* disamping berarti pemerintahan, juga mengandung arti pengurusan, pengelolaan, pengarah, pembinaan, penyelenggaraan dan bisa juga diartikan pemerintahan. Istilah *Public Governance*, *Private Governance*, *Corporate Governance*, *Banking Governance* kemudian berkembang secara luas serta populer dalam berbagai bidang kehidupan masyarakat dan bisnis. Sedangkan dalam praktik terbaiknya disebut *Good Governance* (Kepemerintahan yang baik) yang disampaikan dalam PP Nomor 101 tahun 2000 tentang Diklat Jabatan PNS.

1.2.3 Definisi *Good Governance*

Pengertian istilah *Good* adalah pertama; merupakan nilai-nilai yang sesuai keinginan rakyat atau nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional; kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua; aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dalam pelaksanaan tugas untuk mencapai tujuan. Menurut Pinto (1994), istilah *Governance* mengandung arti praktik penyelenggaraan kekuasaan dan kewenangan oleh pemerintah dalam mengelola urusan pemerintahan secara umum, dan pembangunan ekonomi khususnya. *World Bank* mengisitilahkan *Good Governance* dengan penyelenggaraan manajemen yang solid dan bertanggung jawab, sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi investasi, menghindari korupsi atau KKN baik secara politik maupun administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya wiraswasta Pasolong (2019:246)

Menurut UNDP tentang definisi *good governance* adalah sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif diantara negara, sektor swasta dan masyarakat, dalam prinsip-prinsip: partisipasi, supremasi hukum, transparansi, daya tanggap, membangun konsesus, kesetaraan, efektif dan efisien,

bertanggung jawab serta visi strategis. Selanjutnya menurut AKIP (LAN & BPKP, 2000) dalam Pasolong (2019:247), bahwa proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam menyediakan *public good and services* disebut *Governance* (pemerintah atau pemerintahan), sedangkan Pratik terbaiknya disebut *Good Governance* (Kepemerintahan Yang Baik). Dituntut dalam pelaksanaannya yaitu; Koordinasi (*alignment*) yang baik dan integrasi, Profesionalisme serta etos kerja dan moral yang tinggi. Mewujudkan pemerintah yang baik diperlukan komitmen dari semua pihak pemerintah dan masyarakat. Sedangkan wujud pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah penyelenggaraan negara yang solid dan bertanggung jawab, efektif dan efisien dengan mensinergikan interkasi yang konstruktif diantara domain-domain negara.

Selanjutnya menurut Mustopadidjaja berpandangan bahwa kredibilitas manajemen Pemerintahan pada negara-negara Demokratis Konstitusional di masa mendatang akan lebih banyak ditentukan oleh kompetensinya dalam pengelolaan kebijakan publik. Peran pemerintah melalui kebijakan-kebijakan publiknya sangat penting dalam memfasilitasi terjadinya mekanisme pasar yang benar sehingga penyimpangan-penyimpangan yang terjadi di dalam pasar dapat dihindari. Oleh karena itu, upaya-upaya perwujudan ke arah *Good governance* dapat dimulai dengan membangun landasan demokratisasi penyelenggaraan Negara dan bersamaan dengan itu dilakukan upaya pembenahan terhadap penyelenggaraan pemerintahan Pasolong (2019:247)

Secara umum, *Good governance* adalah pemerintahan yang baik. Dalam versi World Bank dalam Mardiasmo (2002:3), *Good governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administrative menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *politician framework* bagi tumbuhnya aktifitas usaha. Hal ini bagi pemerintah maupun swasta di Indonesia ialah merupakan suatu terobosan

mutakhir dalam menciptakan kredibilitas publik dan untuk melahirkan bentuk manajerial yang handal Pasolong (2019:249)

Definisi *Good Governance* Taschereau & Campos dalam Thoha (2003:63), mengatakan bahwa tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan suatu kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi, dan keseimbangan peran serta, adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen yakni pemerintahan (*government*), rakyat (*citizen*), dan *civil society*, dan usahawan (*business*) yang berada di sektor swasta. Ketiga komponen itu mempunyai tata hubungan yang sama dan sederajat, jika kesamaan derajat itu tidak sebanding, atau tidak terbukti, maka akan terjadi pembiasan dari pengelolaan pemerintahan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *good governance* adalah sistem pemerintahan yang baik dalam kaitannya dengan pelayanan terhadap masyarakat luas.

1.2.4 Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Prinsip-prinsip *Good Governance* yang telah dibahas dalam berbagai literatur sangat bervariasi, antara lain: UNDP dalam Tjokroamidjoyo (2000:78:79) mengemukakan sebanyak 9 prinsip yaitu;

1. Partisipasi, Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh dibangun berdasarkan Kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat,serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.
2. Aturan hukum, Kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum- hukum yang menyangkut hak asasi manusia.
3. Transparansi, Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

4. Responsif, dalam setiap institusi dan proses harus diarahkan sesuai upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholders).
5. Berorientasi kesepakatan, ata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dan yang terbaik bagi kelompok masyarakat, dan terutama dalam kebijakan dan prosedur.
6. Berkeadilan, pemerintah akan memberikan kesempatan yang sama baik laki-laki maupun perempuan dalam upaya untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
7. Efektif dan Efisien, Proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuah hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin.
8. Akuntabilitas, Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggungjawaban tersebut tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan.
9. Visi strategis, Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan untuk mewujudkannya, harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan, budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut Pasolong (2019:254)

Pada Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri atas;

1. Profesionalisme, peningkatan kapasitas dan moral penyelenggara negara dalam rangka memberikan pelayanan yang mudah cepat, akurat dengan biaya rendah.
2. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan di segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.

3. Transparansi, menciptakan rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi yang akurat dan memadai.
4. Pelayanan Prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan biaya, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana serta prasarana dan pelayanan yang ramah serta disiplin.
5. Demokrasi dan partisipasi, mendorong tiap masyarakat untuk mempergunakan hak dalam menyatakan pendapat dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Efisiensi dan Efektivitas, menjamin terselenggaranya pelayanan terhadap masyarakat dengan memakai sumber energi yang ada secara maksimal serta bertanggung jawab.
7. Supremasi Hukum, serta bisa diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan terdapatnya penegakkan hukum yang adil untuk seluruh pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM serta memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

Menurut Sedarmayanti (2012:7) dalam buku yang berjudul *Good Governance* bagian kedua, bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu;

1. Akuntabilitas: Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala Tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya.
2. Transparansi: Pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah.
3. Keterbukaan: Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.

4. Aturan Hukum: Kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Untuk melihat bagaimana penerapan prinsip *good governance*, peneliti melihat enam aspek dari teori Dwiyanto (2014), peneliti memilih teori Prinsip *Good Governance* menurut Dwiyanto karena menurut peneliti konsep tersebut sesuai dengan fenomena yang ditemukan di lapangan yaitu kurangnya transparansi terkait prosedur pelayanan yang secara menyeluruh, waktu pelayanan yang kurang efisien. Sehingga teori tersebut sudah sesuai dan bisa menyimpulkan beberapa prinsip-prinsip *good governance* yang ada, yaitu:

1. Akuntabilitas, menurut Agus Dwiyanto akuntabilitas merupakan derajat yang mewujudkan besarnya tanggungjawab aparat atas kebijakan maupun proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah. Dalam hal ini, ada dua bentuk akuntabilitas, yaitu akuntabilitas eksplisit dan akuntabilitas implisit. Akuntabilitas eksplisit yaitu pertanggungjawaban seorang pejabat atau pegawai pemerintah dimana dia diharuskan untuk menjawab atau menanggung kosekuensi dari cara-cara yang mereka gunakan dalam melaksanakan tugas-tugas kedinasan. Sedangkan akuntabilitas implisit yaitu bahwa setiap pejabat atau pegawai pemerintah secara implisit bertanggungjawab atas setiap kebijakan, Tindakan atau proses pelayanan publik yang dilaksanakan.
2. Efisien, merupakan perbandingan yang terbaik antara input dan output, yaitu apabila suatu output dapat dicapai dengan input yang minimal maka dinilai efisien. Input dalam pelayanan publik dapat berupa uang, tenaga, waktu, dan materi lain yang digunakan untuk menghasilkan atau mencapai output.
3. Responsif, yaitu kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, Menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Resposifitas mengukur data tanggap dalam berbagai program pelayanan. Responsifitas mengukur daya

tanggap organisasi terhadap keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat pengguna layanan.

4. Non-Partisan, yaitu sistem pelayanan yang memperlakukan semua pengguna layanan secara adil tanpa membedakan berdasarkan status sosial ekonomi, kesukuan, etnik, agama, kepartaian, dan sebagainya.
5. Partisipasi, dalam upaya mewujudkan *good governance* ini juga sejalan dengan pandangan baru yang berkembang di dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan (*customer*) melainkan sebagai warga negara yang memiliki negara dan sekaligus pemerintahan yang ada di dalamnya (*owner*). Pergeseran pandangan ini megisyaratkan bahwa masyarakat sejak awal harus dilibatkan dalam merumuskan berbagai hal yang menyangkut pelayanan publik, seperti mengenai jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, mekanisme untuk mengawasi proses pelayanan dan mekanisme untuk mengevaluasi pelayanan.
6. Transparansi, pemerintah dituntut untuk terbuka dengan menjamin akses *stakeholder* terhadap berbagai informasi mengenai proses kebijakan publik, alokasi anggaran untuk pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan.

1.2.5 Definisi Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Secara sempit istilah pelayanan publik ialah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Dalam arti luar, konsep pelayanan publik identik dengan *public administration* yaitu berkorban atas nama orang lain dalam mencapai kepentingan publik.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan publik. Menurut Agus Dwiyanto (2008:136) mendefinisikan pelayanan publik yaitu:

“serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat izin usaha, dan sebagainya”.

Menurut B. Beodiono dalam Hutasoit (2011:13) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha atau swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit). Pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, transparan, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Pelayanan publik ialah kewajiban pemerintah guna memenuhi hak tiap warga negara, aktivitas pelayanan erat dengan permasalahan bagaimana memperoleh pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, suatu pelayanan bisa dilihat sebagai suatu hasil yang diterima masyarakat.

Pelayanan publik mempunyai cakupan yang sangat luas dari dari bermacam aspek kehidupan, dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, dimulai dengan pelayanan berupa peraturan atau pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dibidang pendidikan, Kesehatan, dan pelayanan publik lainnya.

1.2.6 Definisi Kualitas

Kualitas adalah atribut yang dilekatkan pada suatu barang dan jasa. Kualitas menggambarkan sekumpulan karakteristik barang atau jasa, baik yang terlihat (*tangible*) atau tidak terlihat (*intangible*). Konsep kualitas sangat penting, barang yang berkualitas akan menarik kesetiaan konsumen dan mengkonsumsi barang atau jasa yang sama dan meningkatkan kepuasan

konsumen. Kesetiaan dan kepuasan ini akan tercermin dalam bentuk pembelian ulang barang atau jasa yang sama (Hutasoit, 2011:58)

Kata kualitas banyak definisi yang berbeda menurut para ahli. Menurut Garvin yang dikutip Lovelock mengidentifikasi dan menggambarkan sudut pandang mengenai kualitas kedalam lima pendekatan, yaitu:

1. *Transcendence view*, yaitu pendekatan yang memandang kualitas sebagai *innate excellence*. Maksudnya kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit untuk dijelaskan atau dioperasionalkan.
2. *The Product-based Approach*, yaitu pendekatan yang menyatakan bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan kualitas suatu produk diukur dari perbedaan sejumlah unsur atau atribut yang dimiliki produk.
3. *User based definitions*, yaitu pendekatan didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas suatu produk tergantung pada orang yang memakainya. Produk yang berkualitas tinggi bagi seseorang yaitu produk yang paling memuaskan persepsinya.
4. *The manufacturing-based approach*, yaitu pendekatan yang bersifat berbasis penawaran (*supply-based*). Disini, kualitas dijelaskan sebagai suatu kesesuaian dengan persyaratan (*conformance to requirements*), sehingga pendekatan ini lebih bersifat mendorong operasi (*operation-driven*) dan cenderung berfokus pada penyesuaian spesifikasi dan didorong oleh tujuan peningkatan efisiensi dan produktivitas, penentuan kualitas adalah standar-standar yang telah diterapkan oleh perusahaan, bukan oleh konsumen.
5. *Value-based definitions*, yaitu pendekatan yang memandang kualitas dari segi dan harga. Maksudnya, kualitas suatu produk diukur dengan mempertimbangkan kesepakatan (*trade-off*) antara kinerja produk dan harganya, sehingga kualitas juga didefinisikan sebagai *affordable-excellence* atau mampu menghasilkan keunggulan (Hutasoit, 2011:59-60).

1.2.7 Definisi Kualitas Pelayanan

Tinjauan terhadap konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh sejauh mana kesenjangan antara persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang akan diterima.

Setiap organisasi modern dan maju selalu mengusulkan bentuk-bentuk pembaruan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memuaskan kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan masyarakat yang meminta pelayanan dan meminta agar pelayanannya dipuaskan.

Menurut Kotler (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk bisa mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang dan nanti akan menjadi pelanggan yang setia.

Menurut Tjiptono (2014:59) menyatakan bahwa *service quality* adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang tidak dirasakan (*perceived service*).

1.2.8 Ukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014:282-284) untuk mengukur kualitas pelayanan suatu jasa, maka dapat dilihat dari dimensi kualitas jasa, berikut ini:

1. Bukti fisik: penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi.
2. Reliabilitas: kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal.

3. Daya tanggap: kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat.
4. Kompetensi: penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
5. Kesopanan: sikap santun, respek, perhatian dan keramahan para pegawai lini depan.
6. Kreadibilitas: sifat jujur dan dapat dipercaya.
7. Keamanan: bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
8. Komunikasi: memberikan informasi kepada para pelanggan dalam basa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka.
9. Kemampuan memahami pelanggan: berupaya untuk memahami pelanggan dan kebutuhan mereka.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam penelitian adalah model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry adalah *Service Quality* : pendekatan ini dibuat berdasarkan perbandingan dua factor utama yakni persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived perception*), dan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*. Model ini memiliki lima dimensi yakni Hutasoit(2011:67):

1. Bukti Fisik (*Tangible*), yaitu penampilan atau fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan alat-alat komunikasi. Yang dimaksud dengan bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah suatu bentuk pemenuhan fisik yang nyata serta dapat dilihat atau digunakan oleh pegawai berdasarkan kegunaan dan pemanfaatannya. Yang dapat dirasakan guna membantu pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang menginginkan pelayanan tersebut, sehingga mereka merasa puas atas pelayanan yang diberikan, layanan yang dirasakan, yang pada saat yang sama menunjukkan kinerja untuk penyediaan layanan.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat. Setiap pelayanan memerlukan bentuk

pelayanan yang dapat diandalkan, dalam arti pemberian pelayanan setiap pegawai diharapkan memiliki pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan keterampilan profesional yang tinggi, sehingga pekerjaan yang dilakukan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima dari masyarakat.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, setiap pegawai mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku si penerima layanan, untuk itu diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pemahaman dan ketidaksesuaian berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan para pegawai dan kemampuannya untuk menyampaikan kepercayaan dan kerahasiaan. Setiap bentuk pelayanan membutuhkan kepastian atas pelayanan yang diberikan, bentuk jaminan suatu pelayanan sangat ditentukan oleh kepastian dari pegawai yang memberikan pelayanan tersebut, sehingga orang menerima pelayanan akan menjadi puas serta percaya kalau seluruh bentuk urusan pelayananyang diberikan hendak tuntas serta berakhir sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran serta kualitas layanan yang diberikan.
5. Empati (*Empathy*), yaitu kepedulian dan perhatian individu yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan, setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Pada penelitian ini dalam mengukur kualitas pelayanan, peneliti menggunakan 8 indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Carlson dan Schwarz dalam Denhardt dan Denhardt (2013:90-91) diantaranya:

1. *Convenience* atau kemudahan mengukur seberapa mudah layanan pemerintah terakses dan tersedia bagi warga negara.
2. *Security* atau keamanan mengukur sejauh mana layanan-layanan diberikan dengan cara yang membuat para warga negara merasa aman dan percaya diri ketika menggunakannya.
3. *Reliability* atau keandalan menilai sejauh mana layanan pemerintah diberikan dengan benar dan tepat waktu.
4. *Personal attention* atau perhatian personal mengukur sejauh mana para karyawan memberikan informasi kepada warga negara dan bekerja dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka.
5. *Problem solving approach* atau pendekatan pemecahan masalah mengukur sejauh mana para karyawan memberikan informasi kepada para warga negara dan bekerja dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka.
6. *Fairnes* atau keadilann mengukur sejauh mana para warga negara percaya bahwa layanan pemerintah diberikan dengan cara yang adil kepada semua orang.
7. *Fiscal responsibility* atau tanggung jawab fiskal mengukur sejauh mana warga negara mempercayai pemerintahan lokal memberikan layanan dengan cara menggunakan uang secara bertanggung jawab.
8. *The influence of citizens* atau pengaruh warga negara mengukur sejauh mana warga negara merasa bahwa mereka dapat memengaruhi kualitas layanan yang mereka terima dari pemerintahan lokal.

Untuk melihat bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan, peneliti melihat delapan aspek dari teori Carlson dan Schwarz dalam Denhardt dan Denhardt (2013:90-91), peneliti memilih teori tersebut karena menurut peneliti konsep tersebut sesuai dengan fenomena yang ditemukan di lapangan yaitu masih adanya pegawai

yang tidak handal dan berbelit-belit dalam memberikan pelayanan, masih adanya pungutan liar yang dilakukan oleh pegawai atau oknum tertentu (KKN). Sehingga teori dari Carlson dan Schwarz dalam Denhardt dan Denhardt sudah sesuai dan bisa menyimpulkan beberapa Kualitas Pelayanan Publik yang ada.

1.2.9 Hubungan *Good Governance* dengan pelayanan publik

Sesuai yang dikemukakan oleh (Dwiyanto, 2008) menjelaskan 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, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Neneng Siti Maryam dengan penelitiannya yang berjudul “Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik” bahwa Paradigma *good governance* menjadi relevan dan menjiwai kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah yang diarahkan untuk meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan, mengubah sikap ental, perilaku aparat penyelenggara pelayanan serta membangun kepedulian dan komitmen pimpinan daerah dan aparatnya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas. (Siti, 2016)

1.3 Kerangka Konsep

Pada dasarnya prinsip *good governance* merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memperbaiki pola penyelenggaraan layanan publik dalam rangka perwujudan reformasi birokrasi, mengingat bahwa visi dari reformasi birokrasi itu sendiri adalah terwujudnya *good governance*. Maka perlu disadari bahwa hal tersebut layak dan sangat penting untuk di kembangkan dalam tubuh pelayanan publik di Indonesia.

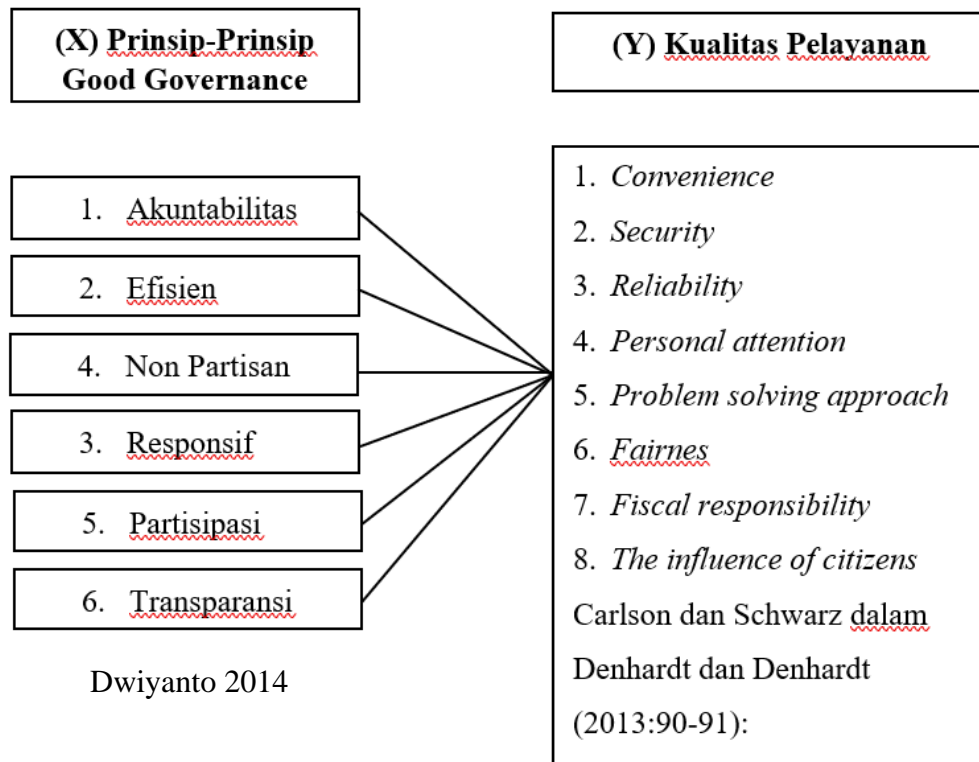
Menyikapi situasi dan informasi terkait pelayanan publik di era sekarang, pemerintah sudah berupaya untuk meningkatkan *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, pada pelaksanaannya masih

terdapat instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum di implementasikan secara maksimal dikarenakan setiap instansi pemerintah memiliki tantangan dan kendalanya masing-masing. Seperti kinerja Pelayanan yang kurang optimal, banyak wajib pajak yang mengeluh terkait telepon kantor yang tidak pernah di angkat saat dihubungi, waktu pelayanan yang diberikan masih lama dan kurang efisien, masih adanya pegawai pelayanan yang memberikan pelayanan yang kurang ramah, dan pegawai pelayanan belum menggunakan sarana dan prasarana yang memadai serta kurang efisien.

Penelitian ini menjelaskan mengenai pengaruh antara variabel (X) Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* (Y) Kualitas Pelayanan Publik. Variabel (X) Prinsip-Prinsip *Good Governance* dapat dilihat Menurut Dwiyanto (2014), Prinsip-Prinsip *Good Governance* dapat dilihat berdasarkan indikator yaitu : Akuntabilitas, Efisien, Responsif, Non partisan, Partisipasi, dan Transparansi. Sedangkan variable (Y) Kualitas Pelayanan Publik dapat dilihat menurut Carlson dan Schwarz dalam Denhardt dan Denhardt (2013:90-91) yaitu sebagai berikut: *Convenience, Security, Reliability, Personal attention, Problem solving approach, Honesty, Fiscal responsibility, The influence of citizens*

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat di rumuskan paradigma penelitian mengenai Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik DI Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan yaitu berupa :

Tabel 2. 1
Kerangka Konseptual



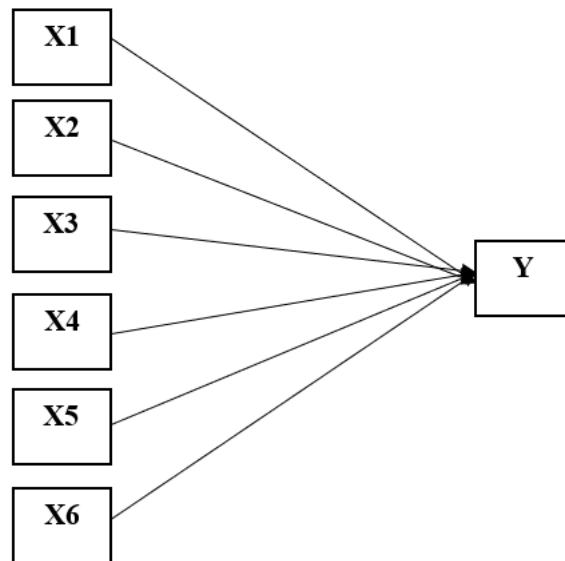
1.4 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah diungkapkan dalam bentuk kalimat tanya. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan hanya berdasarkan teori yang relevan, bukan berdasarkan fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data dan survei (Sugiyono,2014:63). Berdasarkan penjelasan dan penelitian yang dilakukan oleh para ahli di atas dan peneliti sebelumnya, maka hipotesis simultan yang dibuat oleh penulis pada penelitian ini adalah:

H1 : Terdapat Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

Ho : Tidak Terdapat Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

Gambar 2. 2
Model Hipotesis



Keterangan:

- | | |
|---------------|------------------|
| X1. Akuntabel | X4. Non Partisan |
| X2. Efisien | X5. Partisipasi |
| X3. Responsif | X6. Transparansi |