

PENGARUH IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SUKABUMI KABUPATEN SUKABUMI

Yanry Sudianty¹, Euis Eka Pramiasih², Yeti Rohayati³
yanrysudianty@gmail.com¹, euisseka@unla.ac.id², yeti-rohayati@gmail.com³
Universitas Langlangbuana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh implementasi good governance terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis, dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner dan studi literatur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan administrasi kependudukan selama bulan September 2024 sampai dengan Februari 2025 di Kantor Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi sebanyak 764 orang, ukuran sampel yang digunakan sebanyak 88 orang, dan teknik sampling yang digunakan adalah sampling acak stratifikasi proporsional. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa terdapat pengaruh implementasi good governance terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi.

Kata Kunci: Implementasi Good Governance, Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of the implementation of good governance on the quality of civil administration services in Sukabumi Subdistrict, Sukabumi Regency. The research method used is descriptive-analytical with a quantitative approach. Data collection techniques include questionnaires and literature review.

The population in this study comprises all users of civil administration services at the Sukabumi Subdistrict Office from September 2024 to February 2025, totaling 764 individuals. A sample of 88 respondents was selected using proportional stratified random sampling. Data were analyzed using simple linear regression analysis.

The results show that the implementation of good governance has a significant effect on the quality of civil administration services in Sukabumi Subdistrict, Sukabumi Regency.

Keywords: *Implementation of Good Governance, Quality of Civil Administration Services*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik (Undang-undang No. 25 Tahun 2009). Pentingnya pelayanan publik sebagai penggerak utama juga

dirasakan oleh semua aktor dari unsur good governance.

Pada zaman sekarang, kualitas pelayanan publik yang ditawarkan kepada pengguna jasa layanan atau masyarakat telah menjadi tanggungjawab dan loyalitas instansi atau dinas pemerintahan kepada masyarakat. Hal ini terjadi karena adanya reformasi tata Kelola dalam pemerintahan dari sentralistik menjadi sistem

desentralisasi. Sistem desentralisasi atau perwakilan memberikan kemudahan dalam hubungan atau interaksi area kerja yang baik, jangkauan pelayanan publik yang luas, adanya peningkatan tanggungjawab serta pengawasan secara intens oleh pemerintah.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pemerintahan Daerah yang mengatur secara detail pemberlakuan sistem desentralisasi di Indonesia. Dari undang-undang tersebut maka konsekuensinya sebagai daerah otonom memberikan kewajiban untuk menata dan mengatur aktivitas rumah tangga dan kepentingan untuk memenuhi keperluan suatu daerah. Otonomi daerah bertujuan untuk menyalurkan tanggung jawab dan kewenangan sehingga dapat berjalan dengan secara baik.

Masyarakat akan meminta layanan publik yang berkualitas dari pemerintahan, walaupun permintaan itu terkadang tidak tepat dengan yang diharapkan sebab selama ini layanan publik di pemerintahan seperti banyak hambatan, Batasan dan terkesan lama serta banyak prosedurnya. Masyarakat seakan sudah lelah dengan banyaknya prosedur yang harus dilalui dalam meminta layanan publik pada suatu instansi pemerintahan. Oleh sebab itu, harus dilakukan perubahan melalui penempatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat yaitu minta dilayani dalam berurusan dengan layanan publik.

Pelayanan sebaiknya diutamakan bagi masyarakat umum, namun selama ini menjadi pelayanan publik kepada negara, padahal sebenarnya negara ada untuk melayani kebutuhan masyarakat (Lauma, Pangemanan, & Sampe, 2019). Perihal governance sudah diterapkan sejak lama di Indonesia, hal ini dapat diamati melalui kesan ketidakpercayaan masyarakat kepada instansi pemerintah yang mencerminkan banyaknya penyelewengan tanggungjawab dalam birokrasinya. Penyelewengan itu disebabkan oleh tidak bertanggungjawabnya aparatur negara dan kurang terbukanya informasi terkait kepentingan masyarakat umum sehingga munculnya Tindakan korupsi.

Governance adalah berbagai bentuk hubungan yang saling berkaitan antara rakyat biasa dengan pemerintah pada beberapa sektor tertentu (Ishak, Hasibuan, & Arbani, 2020). Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang menjadi unsur utama dalam penerapan good governance. Para petinggi instansi pemerintahan,

aparatur negara, dinas terkait, masyarakat umum dan perusahaan swasta harus mengutamakan segala bentuk pelayanan publik.

Terdapat 3 alasan yang menjadi latar belakang diperlukannya reformasi pelayanan publik yang mendukung terciptanya good governance. Kesatu yaitu meningkatkan kualitas kinerja dalam instansi swasta, masyarakat maupun pemerintahan terkait kualitas pelayanan publik. Kedua, Pelayanan publik adalah perantara dari beberapa unsur instansi pemerintah yang sering berhubungan langsung dengan masyarakat luas. Selanjutnya yang ketiga, mendeskripsikan lebih jelas bentuk pelayanan publik dan transparansi karakteristik yang mencerminkan good governance (Nor, Gani, Saleh, & Amin, 2021).

Perbaikan kualitas kerja adalah kunci utama dalam melaksanakan peran pemerintahan. Suatu pemerintahan dikatakan berhasil dan berkualitas dilihat dari bentuk pelayanan publiknya yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Diharapkan kualitas yang terbaik dari instansi pemerintahan dalam melayani masyarakat secara disiplin dan loyalitas yang tinggi bukan karena adanya maksud lain (Utari, 2021). Pelayanan akan menjadi tidak efektif dan kurang memuaskan apabila bentuk pelayanan tersebut tidak patuh pada standar kerja atau peraturan yang telah disahkan oleh dinas atau lembaga yang berkaitan (Li & Shang, 2020).

Asas pelayanan merupakan prioritas utama dalam melayani masyarakat secara baik dan disiplin. Bila pelayanan publik dilaksanakan secara tertib dan professional maka akan memberikan kepuasan bagi masyarakat (Hidayat & Isnaini, 2021). Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan dapat mencerminkan karakteristik yang terdiri atas transparansi, akuntabilitas, kontribusi, penyeteraan hak serta kewajiban, profesionalitas, fasilitas pendukung, sesuai jadwal dan tidak sulit dalam prosesnya. Dengan tercapainya karakteristik tersebut menghasilkan good governance pada kualitas layanan instansi di Indonesia. Hal ini berlandaskan UUD RI Tahun 2014 Nomor 30 Pasal 10 tentang penyelenggaraan pemerintahan. Secara umum pelayanan publik tersebar secara luas pada beberapa bentuk kegiatan dalam pemerintahan.

Pada Kantor Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi, problema antrian pelayanan telah menjadi suatu hambatan dalam

kelancaran aktivitas dan sangat menjadi perhatian banyak kalangan, hambatan ini akan menyulitkan proses pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa layanan. Problema antrian pelayanan berkaitan dengan waktu dan jadwal kehadiran aparatur atau petugas terkait dalam memberikan layanan. Hal ini akan mempengaruhi efisiensi dan efektivitas waktu pelayanan publik kepada masyarakat. Permasalahan yang terjadi dalam hal administrasi kependudukan, yaitu mengenai proses pembuatan KTP, Kartu Keluarga, perekaman KTP elektronik yang masih panjang dan berbelit dengan berbagai alasan masih terpusat, peralatan yang minim, penjadwalan yang tidak transparan, bahkan kendala pemadaman listrik massal juga menjadi salah satu kendala dalam efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi.

Permasalahan yang terjadi tiada lain secara dominan dipengaruhi oleh implementasi good governance yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Hubungan secara kausal tersebut sejalan dengan beberapa hasil penelitian terdahulu, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Pontolowokan, Gosal, dan Kairupan (2024), Rauf, A. dan Andriyani, D. (2023), Azzahra, N. (2024), Susanto, Yusuf, dan Rachmawati (2023), dan Saputro, Pujiastuti, dan Mahmud (2023) yang menyatakan, bahwa implementasi good governance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis, dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan studi literatur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan administrasi kependudukan selama bulan September 2024 sampai dengan Februari 2025 di Kantor Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi sebanyak 764 orang, ukuran sampel yang digunakan sebanyak 88 orang, dan teknik sampling yang digunakan adalah sampling acak stratifikasi proporsional. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Sukabumi sebagai salah satu Perangkat Daerah di Kabupaten Sukabumi dalam

melaksanakan tugas pokok dan fungsinya di Lingkup Pemerintah, Pembangunan dan Kemasyarakatan sebagaimana diamanatkan oleh Keputusan Bupati Sukabumi, Nomor 101 tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi, harus direncanakan dengan baik, dilaksanakan berdasarkan anggaran yang tersedia dan bertanggungjawab serta dilaporkan secara transparan dan lugas kepada pihak Perangkat Daerah/Pimpinan yang lebih atas, Hal di atas juga menjadi bahan pertimbangan dan gambaran secara pragmatis tentang efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas.

Gambaran secara empirik juga menjadi parameter pelaksanaan kewenangan Camat berdasarkan Keputusan Bupati Sukabumi Nomor 78 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi.

Pelaksanaan kegiatan pemerintah, pembangunan, sosial kemasyarakatan, pemberdayaan SDM dan aparatur oleh Camat dengan kewenangan dan anggaran yang tersedia. Pemberdayaan SDM Aparatur Kecamatan, UPTD, dan Desa menjadi kajian yang strategis, sebab menentukan sebagai hasil kinerja Kecamatan secara keseluruhan.

Kondisi Geografis

Kecamatan Sukabumi merupakan Kecamatan yang terletak di sebelah utara dari Palabuhanratu yang merupakan Ibu Kota Kabupaten Sukabumi dengan batas batas sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Gunung Pangrango/Gunung Gede;
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kota Sukabumi;
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Sukaraja;
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Kadudampit

Kondisi Topografis

Kondisi topografi Kecamatan Sukabumi bergelombang dengan kemiringan 15 derajat, hal ini dikarenakan Kecamatan Sukabumi ketinggian 500-1.200 diatas permukaan laut (DPL).

Hal ini pula yang menyebabkan suhu udara relatif dingin dengan tingkat kesuburan tanah yang cukup tinggi. Iklim wilayah kecamatan

lain yang berada di wilayah utara yaitu iklim tropis dengan curah hujan yang cukup sepanjang tahun.

Kondisi Hidrologi dan Klimatologi

Jenis tanah di Kecamatan Sukabumi adalah Latosol dan Andosol dimana jenis tanah ini pada umumnya peka terhadap erosi. Selain itu potensi mata air yang cukup dan bersumber dari kawasan gunung, sementara untuk penggunaan lahan di wilayah Kecamatan Sukabumi mayoritas digunakan sebagai lahan pertanian, perkebunan, palawija, sawah dan peternakan.

Demografis Luas dan Batas Administrasi

Luas wilayah Kecamatan Sukabumi adalah 2.232.87 Ha. Berdasarkan wilayah administrasi, Kecamatan Sukabumi terdiri dari 6 Desa, 208 RT, 62 RW dan 15.216 KK, Desa - desa yang termasuk wilayah Kecamatan Sukabumi adalah Desa Sudajayagirang, Desa Karawang, Desa Warnasari, Desa Perbawati, Desa Sukajaya, dan Desa Parungseah.

Kependudukan

Penduduk merupakan modal dasar pembangunan dan sumber tenaga kerja yang sangat potensial, oleh karena itu penambahan jumlah penduduk setiap tahun secara langsung akan membawa dampak terhadap berbagai aspek kehidupan sosial, baik sosial ekonomi, sosial budaya maupun sosial politik. Perkembangan jumlah penduduk di Kecamatan Sukabumi sampai dengan bulan Januari 2025 tercatat terdiri dari laki laki 23.391 jiwa dan perempuan 22.862 jiwa, total 46.253 jiwa. Berikut jumlah penduduk di Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi pada bulan Januari tahun 2025, yang ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut

Tabel Jumlah Penduduk Di Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi Bulan Januari Tahun 2025

No	Desa	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki – Laki	Perempuan	
1	Perbawati	3.761	3.479	7.240
2	Karawang	3.536	3.549	7.085
3	Warnasari	3.971	3.924	7.895
4	Sudajayagirang	3.570	3.645	7.215

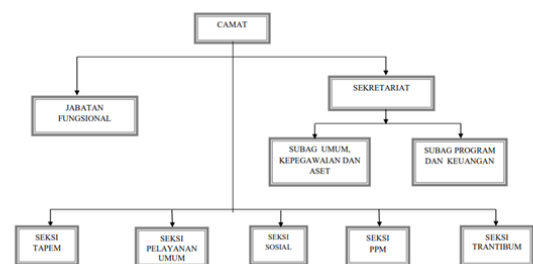
5	Sukajaya	3.504	3.440	6.944
6	Parungseah	5.033	4.808	9.841
		23.375	22.845	46.220

Tabel Data Jumlah RT, RW, KK, dan Dusun di Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi Bulan Januari Tahun 2025

No	Desa	Jumlah			
		RT	RW	KK	DUSUN
1	Perbawati	41	13	2.144	4
2	Karawang	38	13	2.776	4
3	Warnasari	24	5	2.570	3
4	Sudajayagirang	32	11	2.571	4
5	Sukajaya	28	9	2.267	4
6	Parungseah	46	12	3.137	4
JUMLAH		208	62	15.216	23

Sumber : Kecamatan Sukabumi, 2024.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam Struktur Organisasi Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi sebagaimana Nomor 101 Tahun 2021. Peraturan ini dibuat untuk menyesuaikan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sukabumi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah sebagaimana ditunjukkan dalam Gambar Stuktur Organisasi sebagai berikut:



Gambar Stuktur Organisasi Kecamatan Sukabumi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan prinsip-prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukabumi, Kabupaten Sukabumi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana.

Data dikumpulkan dari 88 responden yang merupakan warga pengguna layanan administrasi kependudukan dari bulan September 2024 hingga Februari 2025. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan indikator yang mengacu pada prinsip good governance (partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi) serta kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy).

1. Deskripsi Variabel Penerapan Good Governance

Variabel penerapan good governance dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator utama yang meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi, yang merupakan pilar-pilar utama dalam praktik tata kelola pemerintahan yang baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi skor dari kuesioner yang disebarkan kepada 88 responden, diperoleh hasil bahwa secara umum penerapan prinsip good governance di Kecamatan Sukabumi berada pada kategori “baik”. Penilaian ini ditunjukkan oleh mayoritas responden yang memberikan skor tinggi terhadap pernyataan-pernyataan yang menggambarkan keterbukaan informasi, tanggung jawab petugas, serta pelibatan masyarakat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.

Adapun indikator yang memperoleh penilaian tertinggi adalah:

1. Akuntabilitas: Responden menilai bahwa petugas pelayanan telah menunjukkan tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya, baik dalam memberikan informasi yang benar maupun dalam menyelesaikan proses administrasi sesuai prosedur yang berlaku. Hal ini mencerminkan adanya kesadaran petugas terhadap peran dan fungsi publik yang mereka emban.
2. Transparansi: Informasi pelayanan dinilai cukup terbuka, baik dalam bentuk penyampaian prosedur, persyaratan dokumen, hingga waktu penyelesaian layanan. Transparansi ini memberikan kepastian hukum dan prosedural bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Namun demikian, indikator partisipasi memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa pelibatan masyarakat dalam proses perumusan kebijakan atau evaluasi pelayanan publik masih tergolong terbatas. Masyarakat belum sepenuhnya memiliki ruang yang memadai untuk menyampaikan aspirasi, memberikan masukan, atau terlibat dalam forum-forum konsultasi publik terkait peningkatan kualitas pelayanan.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas sudah berjalan cukup baik, dimensi partisipatif dari tata kelola pemerintahan perlu lebih dioptimalkan. Keterlibatan aktif masyarakat dalam pengawasan dan pengambilan keputusan publik merupakan komponen penting dalam memperkuat legitimasi dan efektivitas kebijakan pelayanan.

Penerapan good governance yang ideal menuntut sinergi antara aparatur pemerintah yang profesional dengan masyarakat yang kritis dan terlibat. Oleh karena itu, penguatan kapasitas kelembagaan dalam membuka ruang partisipatif serta peningkatan literasi warga terhadap hak-haknya dalam pelayanan publik menjadi strategi penting untuk memperkuat implementasi good governance secara menyeluruh.

3. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Variabel kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam penelitian ini diukur menggunakan lima dimensi utama berdasarkan model SERVQUAL, yaitu: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible).

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum persepsi responden terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukabumi berada dalam kategori baik. Hal ini tercermin dari rata-rata skor yang diperoleh, yang menunjukkan bahwa sebagian besar indikator pelayanan mendapat penilaian positif dari masyarakat.

Dua dimensi yang memperoleh penilaian tertinggi adalah:

- a) Keandalan (Reliability): Responden menilai bahwa petugas pelayanan dapat menyelesaikan layanan administrasi sesuai prosedur dan waktu yang telah dijanjikan. Kejelasan alur pelayanan dan konsistensi dalam pelaksanaan prosedur dinilai cukup baik oleh masyarakat.
- b) Jaminan (Assurance): Masyarakat merasa bahwa petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai dalam memberikan pelayanan, serta mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan bagi pengguna layanan. Faktor ini menunjukkan adanya profesionalisme dalam kinerja aparaturnya.

Meskipun demikian, terdapat dua dimensi yang mendapatkan nilai relatif lebih rendah dan menjadi perhatian utama untuk perbaikan ke depan:

- a) Empati (Empathy): Sebagian responden menyampaikan bahwa petugas belum sepenuhnya menunjukkan kepedulian terhadap kondisi atau kebutuhan individual dari masyarakat. Interaksi yang kurang personal dan terbatasnya waktu untuk mendengarkan keluhan menjadi indikator rendahnya dimensi ini.
- b) Daya Tanggap (Responsiveness): Responden menilai bahwa tanggapan petugas terhadap pertanyaan, permintaan informasi, atau pengaduan masih belum optimal. Beberapa warga merasa harus menunggu lama untuk mendapatkan respons atau solusi atas kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum pelayanan telah berjalan baik secara teknis dan prosedural, aspek komunikasi interpersonal dan kepekaan sosial petugas masih perlu ditingkatkan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan proses, tetapi juga dari kemampuan petugas memahami dan merespons

kebutuhan emosional, sosial, dan individual masyarakat.

Oleh karena itu, peningkatan kompetensi pegawai di bidang soft skills, seperti komunikasi, empati, dan pelayanan prima, menjadi hal yang krusial guna menciptakan layanan administrasi yang tidak hanya efisien, tetapi juga humanis dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh penerapan good governance terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan, digunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (good governance) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan).

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa:

- a) Koefisien regresi (β) sebesar 0,587, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam penerapan good governance akan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebesar 0,587 satuan. Hal ini menunjukkan hubungan yang positif antara kedua variabel, sehingga semakin tinggi tingkat penerapan prinsip good governance, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.
- b) Nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, yang jauh lebih kecil dari batas signifikansi 0,05 (5%). Ini menunjukkan bahwa secara statistik, penerapan good governance memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, hipotesis nol (null hypothesis) ditolak, dan hipotesis alternatif diterima.
- c) Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,345 atau 34,5%, yang mengindikasikan bahwa penerapan good governance mampu menjelaskan 34,5% variasi dalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Sementara itu, sisanya sebesar 65,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini, seperti sarana prasarana, kompetensi aparaturnya, sistem informasi

pelayanan, budaya kerja, atau faktor eksternal lainnya.

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun penerapan good governance memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, masih terdapat variabel lain yang juga perlu mendapat perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan.

Dengan demikian, hasil analisis ini mendukung pentingnya penerapan prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan layanan publik. Penguatan aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat menjadi faktor strategis yang tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga mendorong peningkatan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan.

5. Pembahasan

Hasil penelitian ini menguatkan teori bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance merupakan elemen kunci dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik terbukti mampu menciptakan pelayanan yang lebih terbuka, adil, dan profesional.

Transparansi dalam proses pelayanan memberikan ruang bagi masyarakat untuk mengetahui informasi secara jelas, mulai dari prosedur, persyaratan, hingga estimasi waktu pelayanan. Hal ini berdampak pada meningkatnya rasa kepercayaan dan kepastian hukum dalam menerima layanan. Akuntabilitas, di sisi lain, memastikan bahwa aparat pemerintah bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil selama proses pelayanan, yang menciptakan kepercayaan dan mengurangi praktik maladministrasi. Partisipasi publik, meskipun masih dalam kategori sedang, memberikan indikasi positif bahwa masyarakat telah mulai dilibatkan, meski belum optimal, dalam menyuarakan aspirasi serta memberikan masukan terhadap kualitas pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2006) yang menyatakan bahwa keberhasilan reformasi birokrasi dan perbaikan pelayanan publik sangat bergantung pada sejauh mana prinsip good governance diimplementasikan

secara konsisten. Ketika aparaturnegara menjalankan tugas dengan menjunjung tinggi prinsip transparansi dan akuntabilitas, maka legitimasi dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah akan semakin menguat. Hal ini berdampak langsung pada meningkatnya partisipasi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Namun demikian, penelitian ini juga mengungkap adanya kekurangan pada dua dimensi penting, yaitu partisipasi dan empati. Masih terbatasnya ruang partisipasi masyarakat dalam proses penyusunan kebijakan pelayanan, serta kurangnya pemahaman petugas terhadap kebutuhan individual pengguna layanan menunjukkan bahwa pendekatan pelayanan yang lebih manusiawi, adaptif, dan kolaboratif masih perlu dikembangkan. Dalam konteks administrasi kependudukan, pendekatan yang hanya mengandalkan prosedur administratif belum cukup untuk menjawab kompleksitas kebutuhan masyarakat yang beragam.

Empati sebagai salah satu dimensi dalam kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik. Pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga memperhatikan kebutuhan emosional dan sosial pengguna layanan akan menciptakan pengalaman yang lebih positif dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik.

Dengan demikian, untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan berkualitas, dibutuhkan integrasi antara sistem yang transparan dan akuntabel, aparaturnya yang kompeten dan berempati, serta partisipasi aktif dari masyarakat sebagai mitra dalam pelayanan publik. Upaya peningkatan kualitas layanan tidak cukup hanya pada aspek prosedural dan struktural, tetapi juga pada aspek hubungan interpersonal dan komunikasi antara aparaturnya dengan masyarakat.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan prinsip-prinsip good governance memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukabumi.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa semakin baik penerapan prinsip-prinsip *good governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05 dan koefisien regresi yang positif membuktikan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat signifikan secara statistik.

2. Dimensi akuntabilitas dan transparansi menjadi aspek paling dominan dalam implementasi *good governance*. Masyarakat menilai bahwa petugas pelayanan telah cukup terbuka dalam memberikan informasi serta bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini menjadi indikator bahwa unsur tata kelola yang baik mulai tertanam dalam praktik pelayanan publik di tingkat kecamatan.
3. Secara umum, kualitas pelayanan administrasi kependudukan dinilai berada dalam kategori baik oleh masyarakat, khususnya dalam dimensi keandalan (reliability) dan jaminan (assurance). Petugas dinilai mampu memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan dan membangun rasa percaya masyarakat melalui sikap profesionalisme. Namun demikian, masih terdapat kelemahan pada dimensi empati dan daya tanggap (responsiveness), yang menunjukkan bahwa interaksi petugas dengan masyarakat belum sepenuhnya responsif dan humanis.
4. Sebagian besar variasi dalam kualitas pelayanan dijelaskan oleh penerapan *good governance*, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 34,5%. Artinya, 34,5% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh penerapan prinsip-prinsip *good governance*, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik merupakan faktor strategis dalam mendukung peningkatan mutu layanan publik, namun perlu disertai dengan pembenahan aspek lain yang relevan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukabumi:

1. **Meningkatkan penerapan prinsip partisipasi dalam pelayanan publik.** Pemerintah Kecamatan Sukabumi disarankan untuk memberikan ruang partisipatif yang lebih luas bagi masyarakat dalam proses pelayanan administrasi. Mekanisme seperti forum diskusi warga, survei kepuasan masyarakat secara berkala, atau penyediaan kotak saran digital dapat dijadikan sarana untuk menampung aspirasi, keluhan, maupun ide perbaikan dari pengguna layanan.
2. **Penguatan kapasitas sumber daya aparatur, khususnya dalam aspek soft skills.** Diperlukan pelatihan dan pembinaan yang berkesinambungan bagi aparatur pelayanan, terutama yang berfokus pada peningkatan keterampilan empati, komunikasi interpersonal, dan pelayanan berbasis nilai-nilai humanis. Upaya ini penting untuk memperbaiki kelemahan pada dimensi empati dan daya tanggap, sehingga petugas tidak hanya mampu menyelesaikan prosedur, tetapi juga memahami kebutuhan emosional masyarakat.
3. **Pemanfaatan teknologi informasi sebagai pendukung transparansi dan efektivitas layanan.** Implementasi sistem digital, seperti aplikasi layanan administrasi berbasis daring (online), dapat mempercepat proses pelayanan, mempermudah akses informasi, serta mengurangi interaksi tatap muka yang berpotensi menimbulkan hambatan birokrasi. Teknologi juga memungkinkan monitoring dan evaluasi layanan dilakukan secara lebih objektif dan berkelanjutan.
4. **Perluasan ruang kajian dalam penelitian selanjutnya.** Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, disarankan agar penelitian mendatang

turut mempertimbangkan variabel lain di luar *good governance*, seperti gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja pegawai, serta dukungan infrastruktur. Hal ini dapat membantu merumuskan strategi peningkatan pelayanan publik yang lebih terintegrasi dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, Suharsimi. 2018. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Banga, W. 2017. *Kajian Administrasi Publik Kontemporer: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Gava media.
- Ghozali, Imam. 2018. *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Semarang: Yogi Pratama.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handayani, R. 2020. *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Hasan, Iqbal. 2019. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Haudi. 2021. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Solok: Insan Cendekia Mandiri
- Mardiasmo. 2018. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Saebani, B.A. dan Sutisna, Y. 2018. *Metode Penelitian Pengantar*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sedarmayanti, 2018. *Good governance: Pemerintahan yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Sekaran, Uma & Bougie, Roger. 2017. *Metode penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Sinambela, L. P. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudjana. 2018. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2020. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2018. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT. Reflika Aditama
- Sukmalana, Soelaiman. 2018. *Metode dan Tehnik Penulisan Karya Ilmiah (Tesis dan Disertasi)*. Jakarta: Universitas Suryadharma.
- Syafie, I. K. 2016. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT PERCA
- Tarjono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edisi Revisi. Sukanumi : Budhi Mulia Publishing.

Tjiptono. 2018. *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (TQS). Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2020. *Pemasaran Strategik: Domain, Determinan*, Dinamika (Edisi 4). Yogyakarta: Andi

Jurnal:

Azzahra, N. 2024. Implementasi Good Governance Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tarawang Kabupaten Jeneponto. *EKSEKUTIF Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol. 2 (2):102-113.

Ishak, N., Hasibuan, R. R., and Arbani, T. S. 2020. "Bureaucratic and Political Collaboration Towards a Good Governance System." *BESTUUR* 8 (1): 19-26

Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan PrinsipPrinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Eksekutif*, 3(3).

Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197

Mardiasmo. 2018. Elaborasi Reformasi Akuntansi Sektor Publik: Telaah Kritis Terhadap Upaya Aktualisasi Kebutuhan Sistem Akuntansi Keuangan Pemerintah Daerah. *JAAI*, Vol. 6 (1): 63-82

Nor, R., Gani, A. J. A., Saleh, C., & Amin, F. (2022). Organizational commitment and professionalism to determine public satisfaction through good governance, public service quality, and public empowerment. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 19(1), 191-217

Pontolowokan, Gosal, dan Kairupan. 2024. Pengaruh Penerapan Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado. *EKSEKUTIF Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol. 2 (2):

Rauf, A. dan Andriyani, D. 2023. Analisis Implementasi Good Governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas* (Jastaka), Vol. 2 (2): 99-108.

Saputro, Pujiastuti, dan Mahmud. 2023. Pengaruh Implementasi Good Governance Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda. *PREDIKSI: Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, Vol. 21(3). 216-227

Susanto, Yusuf, dan Rachmawati. 2023. Pengaruh Good Governance Terhadap Kualitas Pemberian Layanan Publik. *Jurnal Paradigma*, Vol.12 (2): 73-91

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Republik
Indonesia. Nomor 30 Tahun

2014. Tentang. Administrasi
Pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor 81 Tahun
1993 yang telah diubah dengan
Keputusan MENPAN No 63
Tahun 2003 Tentang

Peraturan Pemerintah Republik
Indonesia Nomor 101 Tahun
2000 Tentang Pendidikan Dan
Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri
Sipil