

¹Listriyanti Palangda

²Joubert M. Dame

^{1,2}Universitas Negeri Manado

joubertdame@unima.ac.id



LPPM STIA Said Perintah

Volume 1, No. 2, September 2020

<https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>

Abstract

This study aims to determine the application of the principles of good governance, the quality of public services, and the effect of applying the principles of good governance on the quality of public services at the Makassar City Land Office. This research is a quantitative descriptive study using incidental sampling techniques. The data was collected by using a questionnaire, conducting interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used is descriptive statistical analysis and inferential statistics (product moment correlation test) using the SPSS 18 application. The results of the descriptive analysis show that the application of the principles of good governance and the quality of public services at the Makassar City Land Office belongs to the good category in terms of indicator measuring the variable. The result of the product moment correlation analysis shows that the effect of the application of the principles of good governance on the quality of public services is 0.790, which is positive, which means that the level of influence is in the strong category.

Keywords : Good Governance Principles, Quality of Public Services

Pendahuluan

Berawal dari proses reformasi pada tahun 1998 yang menginginkan suatu perubahan besar dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam proses transparansi, berkeadilan, dan akuntabel. Tujuan reformasi yang menginginkan penguatan peranan masyarakat dalam penerapan demokrasi tidak akan tercapai jika tidak didukung oleh suatu pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Oleh sebab itu, diperlukan sebuah tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang mendukung tujuan daripada reformasi tersebut sehingga tercipta suatu pemerintahan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan (Tamaela, Pattiasina, Dasinapa, Marani, & Duri, 2020).

Semangat reformasi secara tidak langsung juga mendorong pendayagunaan aparatur negara dengan tuntutan untuk mewujudkan suatu administrasi negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan antara pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dengan mempraktikkan prinsip-prinsip *good governance*. Menurut H. Nurul Aini dalam Surjadi, (2009) bahwa,

"Secara spesifik, fungsi pemerintahan daerah meliputi fungsi pengaturan, fungsi pemberdayaan, dan fungsi pelayanan".

Good governance merupakan salah satu usaha 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.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, masih adanya praktik calo, prosedur pelayanan masih terkesan bertele-tele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat (rakyatsulsel.com). Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan, sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara-cara tertentu. Masyarakat di tempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

Untuk mengatasi masalah tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima (Rohman, 2010), sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama

pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan prima terhadap masyarakat (Syakrani, 2009). Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *good governance*. Untuk itu, aparatur negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien. Dapat disadari, mewujudkan tata pemerintahan yang baik membutuhkan waktu yang tidak singkat dan tentu saja dengan upaya yang terus menerus. Sangat diharapkan dengan penerapan *good governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

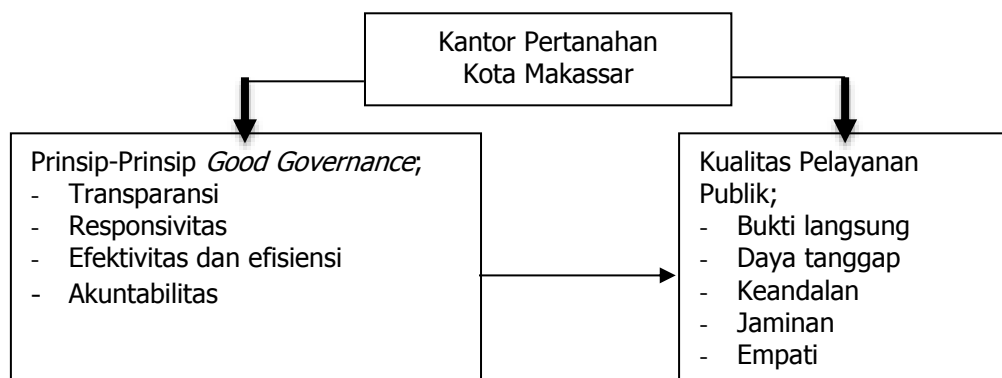
Pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Makassar di harapkan dapat sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan pertanahan yang di maksud di antaranya ialah pendaftaran tanah pertama kali, pemeliharaan data pendaftaran tanah, pencatatan dan informasi pertanahan, pengukuran bidang tanah, pengaturan dan penataan pertanahan, dan pengelolaan pengaduan (Perkaban Nomor 1 Tahun 2010). Gagasan reformasi birokrasi mulai dicanangkan di Kantor Pertanahan Kota Makassar. Hal ini pun menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dengan memberikan kemudahan-kemudahan. Dengan diterapkannya reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Makassar, di harapkan dapat berperan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dicita-citakan sejak awal. Oleh karena itu, para pegawai atau aparatur dituntut untuk memperbaiki kinerja, meningkatkan kualitas, dan mengutamakan kepentingan masyarakat dalam segala bentuk pelayanan yang diberikan.

Setiap instansi pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat termasuk salah satu bentuk instansi pemerintah adalah Kantor Pertanahan Kota Makassar. Berdasarkan hasil kegiatan observasi langsung, terlihat prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, begitu juga dari segi ketidakpastian waktu dan biaya. Berdasarkan pemaparan konsep dan fakta di atas maka peneliti memutuskan untuk mengkaji secara mendalam menyangkut penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan kualitas pelayanan publik dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh di antara kedua variabel tersebut pada di Kantor Pertanahan Kota Makassar.

Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

Tuntutan reformasi yang berkaitan dengan aparatur negara termasuk daerah adalah perlunya mewujudkan administrasi negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas, dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan menuntut dipraktikkannya prinsip-prinsip *good governance*. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. *Good governance* merupakan salah satu upaya pemerintah memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik dalam rangka reformasi birokrasi. *Good governance* merupakan suatu terminologi yang diharapkan dapat mengatasi kompleksitas persoalan pelayanan, mengingat semakin besarnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas.

Secara konseptual, kerangka pikir tentang bagaimanakah pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Makassar, di jelaskan pada gambar di bawah ini:



Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pemaparan fenomena, kenyataan dan dukungan konsep di atas maka hipotesis yang diajukan untuk uji selanjutnya adalah; penerapan prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Untuk mengukur variabel penelitian ini, maka digunakan angket skala likert yang akan diisi oleh responden sesuai dengan indikator variabel. Populasi menurut Sugiyono, (2005) adalah

"Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat (konsumen) yang pernah berurusan langsung dalam hal pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Makassar. Arikunto, (2002) mengemukakan bahwa, "sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti". Penelitian ini menggunakan teknik *insidental sampling*. Teknik sampel insidental menurut Sugiyono, (2005) adalah "Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan itu cocok sebagai sumber data". Menurut Arikunto, (2010) bahwa "Responden penelitian adalah orang yang dapat merespon, memberikan informasi tentang data penelitian". Pada penelitian ini, sampel yang diambil adalah berjumlah 30 responden penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif dan inferensial yang bertujuan untuk mengkaji variabel penelitian.

Pembahasan Hasil Penelitian

Analisis Data Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Makassar, digunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Selanjutnya, dalam hal pengujian hipotesis maka dilakukan uji kuantitatif menggunakan rumus statistik serta perangkat lunak komputer dengan program *Statistical Product Standart Solution* (SPSS) yang dianggap relevan untuk analisis data yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Makassar, berikut akan diuraikan hasil analisis data penelitian penerapan prinsip-prinsip *good governance* (X), dan kualitas pelayanan publik (Y).

Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mengetahui gambaran pengawasan di Kantor Pertanahan Kota Makassar. Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari kuesioner yakni berupa daftar pertanyaan yang terkait dengan variabel penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Variabel *good governance* terdiri dari 4 indikator utama yaitu; 1) transparansi, 2) Responsivitas, 3) Efektivitas dan Efisiensi, 4) akuntabilitas yang kemudian dijabarkan dalam 8 pertanyaan. Berdasarkan hasil penelitian variabel Prinsip-Prinsip *good governance* berada pada kategori baik. Untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada Kantor Pertanahan Kota Makassar, dapat dilihat dari rekapitulasi jawaban kuesioner responden seluruhnya dalam tabel berikut ini;

**Distribusi Frekuensi dan
%tase Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance***

No.	Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	%tase (%)
1.	Sangat baik	36 – 42	5	16,67
2.	Baik	29 – 35	23	76,66
3.	Cukup baik	22 – 28	2	6,67
4.	Buruk	15 – 21	0	0,00
5.	Sangat buruk	8 – 14	0	0,00
Jumlah			30	100,00

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada Kantor Pertanahan Kota Makassar berada pada kategori baik, yang ditunjukkan dari 23 responden atau 76,66 % kategori sangat baik sebanyak 5 responden atau 16,67 % dan kategori cukup baik sebanyak 2 responden atau 6,67 %. Hasil perhitungan SPSS 18 diperoleh nilai rata-rata (*mean*) variabel X adalah sebesar 33,73 dimana nilai rata-rata tersebut berada pada interval 29 – 35 yang berarti tergolong kategori baik dengan standar deviasi 2,62. Hal ini menggambarkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada Kantor Pertanahan Kota Makassar sudah baik yang ditinjau dari indikator transparansi, responsivitas, efektif dan efisien, serta akuntabilitas.

Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian dimaksudkan untuk memperoleh gambaran umum mengenai kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Makassar dengan menggunakan distribusi frekuensi. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada

Kantor Pertanahan Kota Makassar, dapat dilihat dari rekapitulasi jawaban kuesioner responden seluruhnya dalam tabel berikut ini;

Distribusi Frekuensi dan %tase Kualitas Pelayanan Publik

No.	Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	%tase (%)
1.	Sangat baik	42 – 49	8	26,67
2.	Baik	34 – 41	21	70,00
3.	Cukup baik	26 – 33	1	3,33
4.	Buruk	18 – 25	0	0,00
5.	Sangat buruk	10 – 17	0	0,00
Jumlah			30	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Makassar berada pada kategori baik, yang ditunjukkan dari 21 responden atau 70 %, kategori sangat baik sebanyak 8 responden atau 26,67 %, dan kategori cukup baik sebanyak 1 responden atau 3,33 %. Hasil perhitungan SPSS 18 diperoleh nilai rata-rata (*mean*) variabel Y adalah sebesar 40,86 dimana nilai rata-rata tersebut berada pada interval 34 – 41 yang berarti tergolong kategori baik dengan standar deviasi 3,49. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Makassar sudah baik, yang ditinjau dari indikator bukti langsung, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati.

Uji Korelasi *Product Moment*

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara penerapan prinsip-prinsip *good governance* (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y), maka dapat dilihat dengan menggunakan uji korelasi *product moment*. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *product moment*, diperoleh korelasi antara penerapan prinsip-prinsip *good governance* (X) dan kualitas pelayanan publik (Y) yaitu sebesar 0,790 bernilai positif. Untuk mengetahui adanya hubungan yang tinggi, sedang, atau rendah antara kedua variabel berdasarkan nilai r (koefisien korelasi) digunakan penafsiran atau interpretasi angka sebagai berikut;

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

Hasil perhitungan dengan menggunakan uji koefisien korelasi *product moment*, maka diperoleh hasil $r = 0,790$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* memberi pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Makassar. Dengan kata lain, apabila salah satu variabel terjadi peningkatan maka diikuti dengan peningkatan variabel yang berkorelasi. Selain itu, dengan mengkonsultasikan r yang diperoleh dengan tabel pedoman interpretasi Sugiyono, maka dapat dilihat bahwa $r = 0,790$ berada pada interval koefisien $0,60 - 0,799$. Jadi, tingkat pengaruh antara variabel X dan variabel Y berada pada kategori kuat. Berarti pengaruh antara penerapan prinsip-prinsip *good governance* (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah berada pada tingkat kuat.

Pembahasan

Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Dari segi transparansi yang diterapkan di Kantor Pertanahan Kota Makassar dinilai sudah baik yaitu meliputi aspek transparansi prosedur/tata cara pengurusan segala jenis pelayanan pertanahan. Hal ini sesuai dengan jawaban konsumen yang diperoleh dari hasil kuesioner, 18 dari 30 orang atau 60 % konsumen menjawab bahwa informasi tentang prosedur/tata cara pengurusan segala jenis pelayanan pertanahan sering diberitahukan secara transparan di Kantor Pertanahan Kota Makassar. Informasi diberitahukan saat konsumen datang ke loket informasi, kemudian pegawai memberitahukan prosedur sesuai dengan hal yang diurus konsumen. Prosedur tersebut diberitahukan dalam bentuk lisan oleh pegawai bagian informasi. Aspek kedua adalah adanya publikasi informasi tentang pertanahan kepada masyarakat melalui *website* internet (www.bpn.go.id) atau media lain seperti koran dan televisi.

Pada Kantor Pertanahan Kota Makassar, responsivitas dinilai sudah baik yaitu meliputi aspek pengertian/pemahaman pegawai terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen saat melakukan pelayanan di Pertanahan Kota Makassar. Hal ini sesuai dengan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner, 26 dari 30 orang atau 86,67 % konsumen menjawab bahwa pegawai mengerti jika mereka menyampaikan keluhan. Hal ini dikarenakan setiap keluhan yang masuk harus ditindaklanjuti dengan cara membantu konsumen untuk menyelesaikan masalah yang dihadapinya misalnya mengenai prosedur pelayanan. Di dalam pelayanan, terkadang konsumen yang baru pertama kali melakukan pengurusan tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar sering menemui masalah dan keluhan, oleh karena itu keluhan tersebut

harus dapat direspon dengan cepat. Aspek kedua adalah tindak lanjut pegawai terhadap setiap keluhan yang disampaikan konsumen.

Efektivitas dan efisiensi yang terdapat pada Kantor Pertanahan Kota Makassar dinilai sudah baik yaitu meliputi aspek penggunaan fasilitas dan teknologi secara optimal didalam pelaksanaan kerja. Fasilitas yang dapat digunakan antara lain komputer, printer, jaringan internet, ruangan kerja yang nyaman dengan pendingin ruangan (*air conditioner*), dan teknologi lainnya. Dengan tersedianya fasilitas dan teknologi, dapat memberikan kemudahan dan kecepatan layanan sehingga penyelesaian layanan dapat dilakukan dengan lebih cepat. Aspek kedua adalah pegawai selalu menggunakan waktu secara tepat dan efisien dalam pelaksanaan kerja. Ini berarti pegawai selalu berusaha menggunakan waktu secara cepat dan tepat untuk efisiensi pelayanan.

Pada Kantor Pertanahan Kota Makassar, akuntabilitas yang diterapkan dinilai sudah baik yaitu meliputi aspek orientasi pegawai untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Hal ini dikarenakan pelayanan terbaik dan berkualitas merupakan tujuan akhir dari suatu pelayanan yang tentunya juga dapat memberikan kepuasan bagi pihak yang menerimanya. Aspek kedua adalah pegawai yang memiliki integritas (selalu memegang teguh prinsip-prinsip moral) dalam menjalankan tugas dan pekerjaan. Oleh karena itu, pegawai bertanggung jawab terhadap aturan yang telah ditetapkan tersebut. Akuntabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat sesungguhnya. Artinya tujuan utama pelayanan pemerintah adalah berorientasi pada pemberian pelayanan terbaik kepada masyarakat sesuai nilai dan aturan yang telah ditetapkan.

Kualitas Pelayanan Publik

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Makassar. Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari kuesioner yakni berupa daftar pertanyaan yang terkait dengan variabel kualitas pelayanan publik. Adapun indikator kualitas pelayanan publik ini diadopsi dari Napitupulu, (2007) yang meliputi bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Apabila dilihat dari bukti langsung (*tangible*) yang terdapat pada Kantor Pertanahan Kota Makassar dinilai sudah baik meliputi aspek kondisi lingkungan dan ruangan Kantor Pertanahan Kota Makassar serta penyediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan pendukung termasuk sarana telekomunikasi dan informatika (telematika). Kondisi lingkungan dan ruangan Kantor Pertanahan Kota Makassar telah dapat memberikan kenyamanan bagi para konsumen. Hal ini sesuai dengan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner, 15 dari 30 orang atau 50 % konsumen menjawab bahwa kondisi lingkungan di Kantor Pertanahan Kota Makassar sangat nyaman.

Kenyamanan dapat dilihat dari kebersihan dan kerapian ruangan serta ketertiban konsumen yang menunggu giliran untuk dilayani pegawai. Selama menunggu giliran, para konsumen duduk di kursi yang telah disediakan sambil menyiapkan berkas yang ingin diurus. Sedangkan penyediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan pendukung termasuk sarana telekomunikasi dan informatika (telematika) dapat dilihat dari gedung perkantoran yang strategis dan nyaman, pendingin ruangan (*air conditioner*) di seluruh ruangan Kantor Pertanahan Kota Makassar, penyediaan komputer dan jaringan internet, fotokopi, *printer*, televisi yang diletakkan di ruang pelayanan, *running text* (teks berjalan) di ruang pelayanan untuk memperbaharui informasi tentang pertanahan bagi para konsumen sehingga konsumen dapat selalu mengetahui informasi-informasi terbaru seputar pertanahan.

Dari segi daya tanggap (*responsiveness*) yang terdapat pada Kantor Pertanahan Kota Makassar dinilai sudah baik meliputi aspek ketanggapan petugas dalam mengarahkan konsumen yang baru memasuki ruangan Kantor Pertanahan Kota Makassar yaitu dengan menuntun mengambil nomor antrian sesuai dengan item pelayanan yang ingin diurus dan mengarahkan konsumen ke tempat duduk. Hal ini harus dapat ditingkatkan karena pelayanan yang pertama kali diterima konsumen adalah saat memasuki ruangan Kantor Pertanahan Kota Makassar. Oleh karena itu, petugas harus mengarahkan para konsumen yang memasuki ruangan agar konsumen merasa nyaman untuk melakukan layanan di Kantor Pertanahan Kota Makassar. Aspek lain adalah pegawai di bagian informasi memberitahukan dan menjelaskan prosedur pelayanan kepada konsumen secara lisan sampai mereka mengerti. Hal ini sesuai dengan jawaban konsumen yang diperoleh dari hasil kuesioner, 23 dari 30 orang atau 76,66 % konsumen menjawab bahwa mereka dapat mengerti prosedur pelayanan yang diberitahukan pegawai.

Pada Kantor Pertanahan Kota Makassar, keandalan (*reliability*) dinilai sudah baik meliputi aspek ketelitian pegawai dalam menyelesaikan layanan konsumen. Hal ini sesuai dengan jawaban konsumen yang diperoleh dari hasil kuesioner, 23 dari 30 orang atau 76,66 % konsumen menjawab bahwa pegawai selalu teliti dalam menyelesaikan layanan mereka yang ditunjukkan dengan tidak adanya kesalahan yang ditemui pada hasil layanan yang diterima. Aspek lain adalah pelayanan yang memuaskan dari pegawai kepada konsumen. Hal ini sesuai dengan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner, 16 dari 30 orang atau 53,33 % konsumen menjawab bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya dari pegawai yang ditunjukkan dari sikap baik pegawai, layanan yang sesuai dengan prosedur dan suasana nyaman di ruangan Kantor Pertanahan Kota Makassar. Kepuasan tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh konsumen, karena hanya 16 dari 30 orang atau 53,33 % konsumen menjawab bahwa mereka merasa puas atas pelayanan yang diterimanya. Oleh karena itu, pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Makassar harus terus ditingkatkan agar kepuasan pelanggan dapat dirasakan oleh seluruh konsumen yang melakukan pengurusan di Kantor Pertanahan Kota Makassar.

Jaminan (*assurance*) yang terdapat pada Kantor Kantor Pertanahan Kota Makassar dinilai sudah baik meliputi aspek kesesuaian produk layanan dengan aturan/prosedur yang telah ditetapkan yaitu benar, tepat, sah dan tidak terdapat kesalahan atau kekeliruan. Hal ini sesuai dengan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner, 23 dari 30 orang atau 76,67 % konsumen menjawab bahwa produk layanan atau layanan lainnya telah sesuai dan memenuhi aturan yang telah ditetapkan. Aspek kedua adalah sikap ramah yang ditunjukkan pegawai saat melayani konsumen yaitu dengan menyapa dan senyum kepada konsumen. Dengan demikian konsumen dapat merasa nyaman untuk melakukan pelayanan di Kantor Kantor Pertanahan Kota Makassar. Hal ini sesuai dengan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner, 16 dari 30 orang atau 53,33 % konsumen menjawab bahwa pegawai selalu bersikap ramah dalam melayani mereka.

Dari segi empati (*emphaty*) yang terdapat pada Kantor Kantor Pertanahan Kota Makassar dinilai sudah baik meliputi aspek kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada konsumen antara lain jika ada konsumen yang menanyakan tentang prosedur yang kurang jelas, pegawai dapat menjelaskannya dengan baik sampai konsumen tersebut mengerti. Hal ini sesuai dengan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner, 16 dari 30 orang atau 53,33 % konsumen menjawab bahwa pegawai selalu

dapat menjelaskan jika ada yang tidak dimengerti tentang prosedur pelayanan antara lain loket-loket mana saja yang harus dituju. Konsumen yang sering bertanya adalah mereka yang baru pertama kali melakukan pengurusan tanah di Kantor Kantor Pertanahan Kota Makassar sehingga masih membutuhkan penjelasan lebih lanjut mengenai prosedur pelayanan agar tidak terjadi kesalahan. Aspek lain adalah penampilan pegawai dalam bekerja khususnya saat melayani konsumen, karena penampilan yang baik, rapi dan sopan merupakan faktor penting untuk menjaga kualitas pelayanan dan citra positif Kantor Kantor Pertanahan Kota Makassar. Hal ini sesuai dengan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner, 26 dari 30 orang atau 86,67 % konsumen menjawab bahwa pegawai selalu berpenampilan baik, rapi dan sopan di dalam melayani konsumen.

Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* memiliki pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Makassar. Ini berarti prinsip-prinsip *good governance* dapat diterapkan oleh pegawai dengan baik dan penerapannya berpengaruh positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Hal ini dikarenakan salah satu tujuan dari *good governance* dalam rangka modernisasi dan reformasi birokrasi adalah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Nilai-nilai atau prinsip *good governance* dijadikan sebagai aturan sehingga membuat kinerja pegawai menjadi lebih baik khususnya dalam melayani konsumen.

Dari tingginya tingkat pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa semakin baik penerapan prinsip-prinsip *good governance* maka akan semakin berkualitas pelayanan publik yang diberikan kepada konsumen di Kantor Pertanahan Kota Makassar. Begitu juga sebaliknya, jika prinsip-prinsip *good governance* tidak dilaksanakan dengan baik di Kantor Pertanahan Kota Makassar, maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Dwiyanto, (2008) yang menyatakan bahwa;

"Salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan Good governance di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik yang mencirikan nilai-nilai yang selama ini melekat pada good governance".

Dengan kata lain, tingkat keberhasilan pelayanan publik adalah sejauh mana pemerintah itu sendiri mampu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dengan baik dan optimal di dalam organisasi. Melalui *good governance*, diharapkan pemerintah menjadi pemerintah yang kuat, berkualitas, kredibel, dan berwibawa. Begitu pula dengan masyarakatnya khususnya dalam pelayanan publik, sehingga pelayanan publik yang efisien, transparan, berdaya tanggap tinggi, dan memiliki akuntabilitas yang tinggi dapat terwujud seiring dengan pengembangan *good governance* (Nurmandi, 2010).

Oleh karena itu, tingginya tingkat pengaruh antara penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik perlu menjadi perhatian, khususnya bagi Kantor Pertanahan Kota Makassar, karena pada dasarnya Kantor Pertanahan Kota Makassar didirikan untuk melayani publik (konsumen) dalam hal melaksanakan hak dan kewajiban pertanahan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, diperlukan penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Pertanahan Kota Makassar. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan kualitas sumber daya manusia (pegawai), saat ini diterapkan disiplin kerja yang sangat ketat yaitu penetapan jam masuk dan pulang kerja pegawai, dan jika melanggar ketetapan yang berlaku akan diberikan sanksi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Pengawasan terhadap kinerja pegawai dilakukan secara rutin sehingga hambatan-hambatan yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan kerja dapat diantisipasi secara tepat.

Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Makassar saat ini dilakukan secara lebih sederhana karena dilaksanakan secara terpadu dan mengutamakan efisiensi waktu serta berdasarkan undang-undang yang berlaku. Di ruangan Kantor Pertanahan Kota Makassar juga disediakan *running text* untuk memperbaharui informasi konsumen dan *website* pertanahan (www.bpn.go.id) yang dapat langsung diakses oleh masyarakat. Selain itu, jika ada permasalahan yang ingin didiskusikan atau keluhan (*complain*) yang ingin disampaikan, konsumen dapat menyampaikannya ke bagian loket pelayanan pengaduan.

Melayani ribuan orang dengan ratusan sikap yang berbeda tentu bukanlah hal yang mudah. Apalagi, jika sifat ego dan tidak sabar ada pada diri seseorang. Menghadapi ribuan masyarakat yang memiliki sifat yang berbeda-beda tentu bukanlah hal yang mudah. Butuh kesabaran dan sikap profesional. Maka dari itu, perlu adanya kerjasama dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance* sehingga Kantor

Pertanahan Kota Makassar mampu memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Makassar, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut; Penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada Kantor Pertanahan Kota Makassar sudah diterapkan dengan baik. Hal ini dibuktikan oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* berada pada kategori baik berdasarkan jawaban responden yang berjumlah 30 orang. Kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Makassar juga sudah dijalankan dengan baik. Hal ini dibuktikan oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berada pada kategori baik berdasarkan jawaban responden yang berjumlah 30 orang. Hasil perhitungan uji korelasi *product moment* diperoleh bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Makassar dan tingkat pengaruhnya tergolong dalam kategori kuat.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Renika Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Renika Cipta.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Nurmandi, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT Sinergi Visi Utama.
- Rohman, A. A. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Syakrani. (2009). *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tamaela, E. Y., Pattiasina, V., Dasinapa, M. B., Marani, Y., & Duri, J. A. (2020).

Regional Financial Monitoring Models With Community Participation And Public Policy Transparency As Moderators. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(02), 4223–4232.

<https://doi.org/10.37200/IJPR/V24I2/PR200745>

www.bpn.go.id. Diakses pada tanggal 19 Desember 2020, pukul 14.23 WITA.

www.menpan.go.id. Diakses pada tanggal 7 Januari 2020, pukul 20.15 WITA.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

www.rakyatsulsel.com. Diakses pada tanggal 20 Desember 2020, pukul 21.08 WITA