

***PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI  
SEKSI TELEKOMUNIKASI PSO BEA CUKAI TANJUNG BALAI  
KARIMUN***

***IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE IN PUBLIC SERVICES IN  
THE TELECOMMUNICATIONS SECTION OF THE CUSTOMS PSO  
TANJUNG BALAI KARIMUN***

Ferdiansyah Wisnusaputra<sup>1</sup>, Bintoro Aryo Bimo<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Terbuka, Indonesia

<sup>2</sup> Aparatur Sipil Negara Kementerian Keuangan RI

E-mail: ferdianjisung@gmail.com

E-mail :bintoro.bimo@gmail.com

**Abstrak:** Pelayanan publik bagi instansi pemerintah merupakan bentuk cerminan dari suatu periode pemerintahan itu sendiri. Dalam penelitian ini akan membahas penerapan tata kelola pemerintahan yang baik terhadap kualitas layanan publik dari Seksi Telekomunikasi di Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai Tanjung Balai Karimun yang berada di Kabupaten Karimun, Kepulauan Riau. Pendekatan penelitian ini dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dan sampel pada penelitian ini menggunakan metode sampel jenuh. Data yang dikumpulkan pada penelitian berdasarkan jawaban kuesioner, pengamatan (observasi), dan telaah pustaka. Analisis data yang digunakan dengan metode deskriptif serta inferensial dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Hasil dari penelitian ini adalah implementasi tata kelola pemerintahan yang baik akan menghasilkan kualitas layanan yang baik terutama pada Seksi Telekomunikasi dimana diperoleh nilai *r square adjusted* sebesar 0,689. Bahwa antara variabel penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan sebesar 68,9%. Sedangkan nilai persentase sebesar 33,1% menjadi nilai persentase yang tidak diteliti dalam penelitian ini..

**Kata Kunci:** kepuasan layanan, layanan publik, tata kelola pemerintahan

**Abstract:** *Public services for government agencies is a reflection of a period of government performance indicator. This study will research about applicate of good governance to the quality of public services from the Telecommunication Section at the Tanjung Balai Karimun Customs and Excise Operations Facility Base in Karimun Regency, Riau Islands. This research approach using quantitative descriptive method. The population and sample in this study used the saturated sample method. The data collected in the research was based on the answers to the questionnaires, observations (observations), and literature review. Data analysis used descriptive and inferential methods with 30 respondents. The results of this study are that the implementation of good governance will result in good service quality, especially in the Telecommunications Section where an adjusted *r squared* value of 0.689 is obtained. That between the variables of implementing good governance (X) has a significant influence on service satisfaction of 68.9%. While the percentage value of 33.1% is the percentage value that was not examined in this study.*

**Keywords:** *service satisfication, public service, observation, governance*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi kunci utama dalam memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan efisien dan transparan. Dalam konteks sektor telekomunikasi, Bea Cukai Tanjung Balai Karimun memiliki peran penting sebagai penyelenggara layanan yang berkaitan dengan penerimaan negara, pengawasan, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam beberapa tahun terakhir, konsep Good Governance menjadi fokus perhatian utama di berbagai tingkatan pemerintahan. Good Governance mencakup prinsip-prinsip seperti transparansi, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, efektivitas, dan aturan hukum yang berlaku. Penerapan Good Governance di sektor pelayanan publik, khususnya di Seksi Telekomunikasi PSO Bea Cukai Tanjung Balai Karimun, menjadi suatu kebutuhan untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan harapan masyarakat dan standar kualitas yang diinginkan.

Beberapa tantangan mungkin muncul dalam penerapan Good Governance di sektor telekomunikasi PSO Bea Cukai Tanjung Balai Karimun, seperti adanya kompleksitas regulasi, ketidakjelasan prosedur, dan potensi risiko penyalahgunaan wewenang. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji secara mendalam penerapan konsep Good Governance dalam pelayanan publik di sektor telekomunikasi PSO Bea Cukai Tanjung Balai Karimun.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi sejauh mana konsep Good Governance telah diimplementasikan dalam pelayanan publik di Seksi Telekomunikasi PSO Bea Cukai Tanjung Balai Karimun. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi dan solusi untuk

meningkatkan penerapan Good Governance dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi, dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi Bea Cukai dalam sektor telekomunikasi.

Adanya kejadian reformasi di Indonesia pada tahun 1998 dimana terjadinya suatu perubahan penyelenggaraan pemerintahan agar lebih bersih dan transparan. Adanya reformasi saat itu adalah untuk mengatakan bahwa peran dari masyarakat sipil dalam menjalankan sistem demokrasi dengan didukung oleh pemerintahan yang bertanggung jawab. Maka dari itu diperlukannya tata kelola pemerintahan yang baik atau dikenal dengan *good governance*. Penerapan *good governance* sendiri bertujuan agar reformasi yang dilakukan menciptakan pemerintahan transparan, kredibel, dan bertanggung jawab. Secara tidak langsung dalam terjadinya reformasi juga merangsang dan memancing pendayagunaan pegawai negeri dengan dituntutnya adanya sistem administrasi negara yang dapat memperlancar dan saling terpadu antara tugas yang dilaksanakan dengan penyelenggaraan fungsi pemerintahan.

Diterapkannya tata kelola pemerintahan yang baik menjadi strategi dari pemerintah dalam melakukan perbaikan layanan publik untuk mewujudkan reformasi birokrasi. Dengan demikian, penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi hal positif untuk dikembangkan dalam layanan publik di Indonesia. Tata kelola pemerintahan yang baik merupakan salah satu bentuk pengelolaan pemerintahan dan telah diakui oleh *United Nation Development Program (UNDP)*. Perkembangan tata kelola pemerintahan yang baik tidak hanya harus terpenuhinya kriteria formal semata dalam menerima donor dana dari lembaga keuangan dunia, tetapi juga bentuk tanggung jawab negara untuk mencapai tujuan pembangunan serta supremasi hukum.

Rohman (2018) mengatakan jika usaha memperbaiki kualitas dari pelayanan

publik perlu dilakukan secara berkesinambungan dalam layanan publik yang prima disebabkan layanan publik menjadi fungsi paling utama dalam pemerintahan yang harus dilakukan dengan jujur dan sepenuh hati oleh pejabat publik. Dalam prinsip tata kelola pemerintahan yang baik sendiri menurut UNDP sebagaimana dalam penelitian yang dilakukan oleh Maghfirah dan Fahdly (2022) terdiri dari adanya tingkat partisipasi masyarakat, pembuatan peraturan hukum, penerapan transparansi, peran dari *stakeholder*, memiliki orientasi terhadap konsensus, mempunyai kesetaraan, adanya efektifitas dan efisiensi, dan penerapan akuntabilitas.

Prinsip-prinsip tersebut menjadi salah satu usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk menjalankan roda pemerintahan secara tanggung jawab dan Amanah. Adanya penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) diharapkan terciptanya suatu layanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas harusnya melibatkan aparatur sipil negara yang menjalankan tugas secara efisien dan efektif. Dengan demikian, harapan dan kepercayaan masyarakat akan terhadap pemerintah akan terus terbangun dan tumbuh. Peneliti juga menggunakan dugaan sementara berupa:

1. H<sub>0</sub> = Jika aspek ketanggapan mempunyai dampak positif terhadap kualitas layanan Seksi Telekomunikasi.
2. H<sub>1</sub> = Jika aspek respon yang baik mempunyai dampak positif terhadap kualitas layanan Seksi Telekomunikasi.
3. H<sub>2</sub> = Jika aspek bukti langsung mempunyai dampak positif terhadap kualitas layanan Seksi Telekomunikasi.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian yang dilaksanakan ini diterapkan pendekatan secara deskriptif kuantitatif. Dalam penelitian ini, digunakannya skala Likert untuk pengisian kuesioner yang menyesuaikan dengan kondisi pada tiap variabel. Populasi dalam

penelitian ini mengacu kepada pendapat Sugiyono (2019) dimana diartikan suatu daerah umum yang terdiri dari subjek atau objek dengan karakter tertentu yang diteliti oleh peneliti dalam mencari suatu kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini ialah para stakeholder yang memiliki relasi dengan Seksi Telekomunikasi. Sampel dalam penelitian ini merupakan bagian dari populasi yang akan dilakukan penelitian dengan teknik pengambilan sampel jenuh. Merujuk kepada Sugiyono (2019) teknik sampel jenuh digunakan jika bertemu dengan *stakeholder* yang dapat dijadikan responden kurang dari 30 orang atau mengurangi risiko kesalahan dengan generalisasi kecil. Untuk pengujian dugaan sementara (hipotesis) digunakannya rumus statistik dan aplikasi yang relevan untuk analisis data dengan tujuan mengukur dampak diterapkannya tata kelola pemerintahan yang baik terhadap kualitas layanan Seksi Telekomunikasi dengan variabel X sebagai penerapan tata kelola pemerintahan yang baik serta variabel Y untuk kualitas layanan publik.

Analisis secara deskriptif digunakan untuk memperoleh deskripsi pengawasan di Seksi Telekomunikasi Pangkalan Sarana Operasi Bea Cukai Tanjung Balai Karimun. Data yang ditampilkan merupakan hasil penyebaran angket atau kuesioner dengan isi pertanyaan yang berkaitan atau memiliki relasi dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik seperti adanya transparansi, tingkat responsitas, efektif dan efisien, serta akuntabilitas. Masing-masing item tersebut dituangkan ke dalam delapan pertanyaan. Data yang dikumpulkan didapatkan berasal dari pengamatan secara mendalam (observasi), penyebaran kuesioner, serta telaah dokumen. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan selama

Oktober sampai November 2022. Analisis yang diterapkan ialah dengan metode statistik inferensial dan deskriptif untuk melakukan kajian terhadap variabel penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahun 2000 pengertian dari pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang menerapkan dan mengembangkan prinsip-prinsip akuntabilitas,transparansi, profesionalisme, pelayanan yang prima, demokrasi, supremasi hukum, serta bisa diterima oleh semua lapisan masyarakat. Sedarmayanti dalam Maryam (2016) bahwa penerapan tata kelola pemerintahan yang baik dapat terlaksana jika terdapat komitmen serta terlibatnya semua pihak yaitu masyarakat dan pemerintah. Pada *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik, mempunyai karakteristik dalam pelaksanaannya, diantaranya partisipasi, adanya pengawasan (*rules of law*), transparansi, memiliki daya tanggap, berorientasi pada consensus, prinsip berkeadilan, efisien dan efektif, akuntabilitas, dan mempunyai visi yang strategis.

Layanan publik sendiri menjadi salah satu metode mengenai berhasil atau tidaknya kinerja dari pemerintah. Pelayanan publik menjadi motor utama dan memiliki dampak yang signifikan dari semua unsur yang ada di dalam *good governance*. Setidaknya terdapat tiga alasan pentingnya penerapan dari tata kelola pemerintahan yang baik yaitu:

1. Adanya perbaikan pada kinerja pelayanan publik menjadi faktor penting bagi para pemangku kepentingan seperti masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah sendiri;

2. Unsur pelayanan publik menjadi bagian dalam tata kelola pemerintahan yang baik dengan membangun interaksi secara intensif bagi pemangku kepentingan;
3. Pelayanan publik menjadi salah satu bentuk penerapan yang nyata dari teori *good governance*.

Sebagai salah satu unit vertikal di bawah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Pangkalan Sarana Operasi sendiri sendiri terdiri dari tipe A dan tipe B. Perbedaan dari tipe tersebut terletak pada jumlah unit eselon empat yang ada. Perbedaan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Jumlah unit eselon empat pada Pangsarop Bea dan Cukai**

<b>Tipe A</b>	<b>Tipe B</b>
Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal	Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal
Seksi Nautika	Seksi Nautika
Seksi Teknik dan Pemeliharaan Kapal	Seksi Teknik dan Pemeliharaan Kapal
Seksi Telekomunikasi	Seksi Telekomunikasi dan Elektronika
Seksi Penginderaan	-

Sumber: Permenkeu Nomor 24 Tahun 2018. (2023)

Dari tabel yang diberikan, tampaknya terdapat perbedaan antara Tipe A dan Tipe B dalam struktur organisasi, terutama terkait subbagian dan seksi di suatu entitas. Mari kita analisis perbedaan tersebut:

1. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal:  
 Tipe A: Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Tipe B: Subbagian Umum dan Ketaatan Internal

Tampaknya kedua tipe memiliki subbagian yang serupa untuk menangani urusan umum dan ketaatan internal.

2. Seksi Nautika:

Tipe A: Seksi Nautika

Tipe B: Seksi Nautika

Kedua tipe memiliki seksi yang sama untuk menangani aspek terkait nautika.

3. Seksi Teknik dan Pemeliharaan Kapal:

Tipe A: Seksi Teknik dan Pemeliharaan Kapal

Tipe B: Seksi Teknik dan Pemeliharaan Kapal

Sama seperti seksi nautika, keduanya memiliki seksi yang sama untuk menangani teknik dan pemeliharaan kapal.

4. Seksi Telekomunikasi:

Tipe A: Seksi Telekomunikasi

Tipe B: Seksi Telekomunikasi dan Elektronika

Perbedaan muncul di sini, di mana Tipe B memiliki tambahan seksi untuk menangani elektronika selain telekomunikasi. Ini menunjukkan adanya perluasan atau kekhususan dalam cakupan tugas seksi pada Tipe B.

5. Seksi Penginderaan:

Tipe A: Tidak disebutkan

Tipe B: Seksi Penginderaan

Hanya Tipe B yang memiliki seksi yang ditujukan untuk penginderaan. Ini menunjukkan perbedaan fokus atau spesialisasi antara Tipe A dan Tipe B. Tabel ini menggambarkan perbedaan utama antara Tipe A dan Tipe B terutama terkait dengan struktur seksi dan subbagian yang ada. Tipe B tampaknya memiliki cakupan yang lebih luas dengan penambahan seksi yang khusus untuk menangani elektronika dan penginderaan. Sebaliknya, Tipe A memiliki fokus yang lebih terbatas pada aspek

tertentu tanpa memperluas ke area seperti elektronika atau penginderaan.

Sebagai pengelola dan pengoperasi sarana operasi khususnya kapal patroli, Pangsarop Bea dan Cukai khususnya yang berada di Tanjung Balai Karimun, Kepulauan Riau dituntut untuk dapat menyediakan armada kapal patroli yang prima dan laik operasi serta memantau pengiriman dan penerimaan informasi melalui stasiun radio. Pemantauan pengiriman tersebut tidak terlepas dari peran Seksi Telekomunikasi yang memiliki tugas untuk melaksanakan pemeliharaan, perbaikan, dan pemeriksaan peralatan radio serta elektronika pada kapal patroli Bea Cukai, dan memantau hubungan radio komunikasi antar kapal.

Peran dari Seksi Telekomunikasi ini menjadi penting dalam melaporkan kejadian atau fenomena saat melakukan tugas patroli laut. Hal tersebut tidak terlepas dengan diterapkannya layanan pengiriman dan penerimaan berita di dalam Seksi Telekomunikasi. Layanan tersebut dipengaruhi oleh kompetensi SDM serta pengoperasian peralatan radio yang sesuai prosedur. Maka, layanan yang diberikan memberikan kepuasan bagi para *stakeholder* dengan data sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Kepuasan Layanan Seksi Telekomunikasi**

<b>Tahun</b>	<b>Nilai Kepuasan</b>
2020	4,27
2021	4,31
2022	4,40

Sumber: Dokumen hasil pengukuran kepuasan layanan Seksi Telekomunikasi. Data diolah (2023)

Analisis tabel menunjukkan tren positif dalam kepuasan layanan Seksi Telekomunikasi dari tahun 2020 hingga 2022. Peningkatan ini mencerminkan upaya yang dilakukan oleh seksi tersebut untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan

pelanggan. Evaluasi dan pemantauan terus-menerus akan membantu memastikan bahwa pencapaian ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan di masa mendatang. Dari tabel kepuasan layanan Seksi Telekomunikasi yang diberikan, terdapat tren kenaikan nilai kepuasan dari tahun 2020 hingga tahun 2022. Berikut adalah analisis singkat:

1. Peningkatan Nilai Kepuasan: Nilai kepuasan layanan Seksi Telekomunikasi mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, menunjukkan bahwa secara umum, pengguna atau pelanggan lebih puas dengan layanan yang diberikan pada setiap tahunnya. Pada tahun 2020, nilai kepuasan sebesar 4,27, meningkat menjadi 4,31 pada tahun 2021, dan kemudian lebih lanjut meningkat menjadi 4,40 pada tahun 2022. Peningkatan ini mencerminkan potensi peningkatan kualitas layanan atau efektivitas tindakan perbaikan yang diimplementasikan oleh Seksi Telekomunikasi.
2. Pencapaian Tinggi pada Tahun 2022: Peningkatan yang signifikan terlihat pada tahun 2022, dengan nilai kepuasan mencapai 4,40. Ini bisa menunjukkan bahwa tindakan perbaikan atau inisiatif kualitas layanan yang diambil pada tahun-tahun sebelumnya mungkin telah memberikan hasil positif. Tahun 2022 bisa dianggap sebagai pencapaian tinggi dalam hal kepuasan pelanggan.
3. Pentingnya Pengukuran dan Pemantauan: Tabel ini menyoroti pentingnya pengukuran dan pemantauan secara berkala terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Melakukan evaluasi teratur dapat membantu organisasi untuk mengidentifikasi tren, memahami area yang perlu diperbaiki, dan merespons umpan balik pelanggan.

4. Potensi Peningkatan Berkelanjutan: Meskipun nilai kepuasan sudah cukup tinggi, tetapi selalu ada potensi untuk perbaikan berkelanjutan. Seksi Telekomunikasi dapat terus berupaya meningkatkan layanan mereka, berdasarkan temuan dan umpan balik dari pelanggan, untuk mempertahankan atau meningkatkan tingkat kepuasan di masa mendatang.
5. Pertimbangan Konteks dan Faktor Eksternal: Penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor eksternal atau konteks tertentu yang mungkin memengaruhi nilai kepuasan, seperti perubahan kebijakan, perkembangan teknologi, atau perubahan kebutuhan pelanggan.

Sesuai dengan tabel tersebut di atas, diketahui bahwa tingkat kepuasan layanan dari Seksi Telekomunikasi mengalami kenaikan dan penurunan yang dapat disebabkan beberapa faktor. Salah satu faktor tersebut adalah kurangnya penerapan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam melakukan analisis terhadap dampak diterapkannya tata kelola pemerintahan yang baik terhadap kualitas dari pelayanan publik pada Seksi Telekomunikasi Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai Tanjung Balai Karimun, perlu dilakukannya penyebaran angket atau kuesioner dalam mengumpulkan data.

Peneliti juga melakukan analisis *product moment* dimana menurut Ghazali dalam Sugiyono (2019) bahwa adanya

deskripsi secara minimal dalam menjelaskan data yang telah dirangkun berisi tentang nilai rata-rata (mean), adanya varian maksimal dan minimal. Pada penelitian yang dilakukan ini, secara deskriptif peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui masing-masing pada variabel tata kelola pemerintahan yang baik (variabel x) yang terdiri dari komponen pertanyaan mengenai ketanggapan, respon, bukti langsung, serta hasil kualitas layanan yang menjadi variabel y pada Seksi Telekomunikasi

**Tabel 3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

Model	N	Min	Max	Mean	Standard deviasi
Ketanggapan (X1)	30	6	15	75,60	2,65
Respon (X2)	30	6	14	76,31	2,81
Bukti langsung (X3)	30	6	15	78,29	2,93
Hasil kepuasan layanan (y)	30	6	15	82,71	3,27

Sumber : Output SPSS 23. Hasil data kuesioner diolah (2023)

Dari data di atas, bahwa sampel yang diteliti dalam penelitian yang dilakukan ini terdiri dari 30 responden dengan variabel x yang terdiri atas ketanggapan (X1) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 75,60 dan standard deviasi 2,65 dengan nilai minimal adalah 6 dan maksimal 15. Variabel respon (X2) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 76,31 dengan standard deviasi 2,81. Untuk variabel bukti langsung (X3) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 78,29 dengan standard deviasi 2,93. Dalam variabel hasil kepuasan layanan, peneliti mendapatkan nilai minimal 6 dan maksimal 15 dengan nilai rata-rata sebesar 82,71 dan standard deviasi yang ditetapkan 3,27. Sehingga jika nilai mean atau rata-rata lebih besar dari standard deviasi, maka data di dalam tabel telah terdistribusi dengan baik.

Uji validitas juga dilakukan untuk mengetahui relasi antar *product moment*

dengan jumlah sampel sebagaimana telah disebutkan di atas sebanyak 30 orang dengan nilai signifikan yang ditetapkan sebesar 0,05 dan nilai r pada tabel sebesar 0,324.

**Tabel 4. Hasil uji validitas**

Indikator pada variable	Parameter	Nilai-r hitung	Nilai-r tabel	Keterangan
Ketanggapan (X1)	X <sub>1a</sub>	0,328	0,324	Valid
	X <sub>1b</sub>	0,345	0,324	Valid
	X <sub>1c</sub>	0,308	0,324	Valid
	X <sub>1d</sub>	0,401	0,324	Valid
	X <sub>1e</sub>	0,388	0,324	Valid
Respon (X2)	X <sub>2a</sub>	0,316	0,324	Valid
	X <sub>2b</sub>	0,389	0,324	Valid
	X <sub>2c</sub>	0,339	0,324	Valid
	X <sub>2d</sub>	0,411	0,324	Valid
Bukti langsung (X3)	X <sub>3a</sub>	0,396	0,324	Valid
	X <sub>3b</sub>	0,467	0,324	Valid
	X <sub>3c</sub>	0,432	0,324	Valid
	X <sub>3d</sub>	0,418	0,324	Valid
	X <sub>3e</sub>	0,432	0,324	Valid
Hasil kualitas layanan (y)	X <sub>4a</sub>	0,388	0,324	Valid
	X <sub>4b</sub>	0,408	0,324	Valid
	Y <sub>1</sub>	0,411	0,324	Valid
	Y <sub>2</sub>	0,378	0,324	Valid
	Y <sub>3</sub>	0,409	0,324	Valid
	Y <sub>4</sub>	0,405	0,324	Valid
	Y <sub>5</sub>	0,417	0,324	Valid
	Y <sub>6</sub>	0,445	0,324	Valid

Sumber : Output SPSS 23. Hasil data kuesioner diolah (2023)

Sesuai dengan tabel di atas, maka hasil uji validitas pada tiap variabel memiliki hasil valid dengan nilai r hitung mendapatkan nilai lebih dari nilai r pada tabel. Peneliti juga melakukan uji reliabilitas dengan data sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach alpha	Ambang reliabilitas	Status
Ketanggapan (X1)	0,738	0,50	Reliable
Respon (X2)	0,732	0,50	Reliable
Bukti langsung (X3)	0,741	0,50	Reliable
Tingkat kepuasan layanan (y)	0,736	0,50	Reliable

Sumber : Output SPSS 23. Hasil data kuesioner diolah (2023)

Sesuai data pada tabel enam di atas, nilai *Cronbach Alpha* yang diperoleh mendapatkan nilai lebih besar dari 0,60 sehingga semua variabel mendapatkan status reliabel. Selain uji tersebut, peneliti juga menerapkan uji normalitas residual dengan data berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas**

Model	Statistik Reliabilitas		Statistik Multikolinieritas			t	Sig.	
	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF			
(Constant)		.615	.142			2.997	.002	
Respons (X1)	.642	3.214	.001	.447	1.434	.046	.711	
Bukti Langsung (X2)	.689	3.018	.001	.422	1.657	.036	.704	
Bukti Tidak Langsung (X3)	.656	3.122	.001	.413	1.365	.011	.724	
Tingkat Kepuasan (Y)		.688	.001	.441	1.119	-.792	.431	
Statistik Signifikansi							.000	
Adjusted R Square								.689
Sign. F Test								.001

Sumber : Output SPSS 23. Hasil data kuesioner diolah (2023)

Dari data pada tabel di atas, hasil perolehan nilai pada *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,81 dimana hal itu melebihi nilai batas minimal sebesar 0,05. Maka, secara model regresi bernilai normal. Uji secara multikolinieritas juga mendapatkan nilai *tolerance* pada setiap variabel di atas dengan nilai melebihi 0,10 dan *VIF* pada setiap variabel berada di bawah nilai 10. Hasil uji dengan metode heteroskedastisitas diperoleh bahwa secara menyeluruh setiap variabel mempunyai nilai signifikan lebih dari 0,05 sehingga tidak terjadi permasalahan pada uji dengan metode tersebut dan model regresi.

Hasil uji koefisien secara determinasi juga diperoleh nilai *r square adjusted* sebesar 0,689. Bahwa antara variabel ketanggapan (X1), respon (X2), dan bukti langsung (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan sebesar 68,9%. Sedangkan nilai persentase sebesar 31,1% menjadi nilai persentase yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji F juga menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,01 < 0,05 dimana dengan model tersebut memiliki hasil yang relevan untuk diterapkan. Sesuai hasil dan data di atas, maka persamaan regresinya menjadi:

$$Y = 0,642 X1 + 0,689X2 + 0.656X3 + b$$

Dari persamaan di atas, dapat diketahui jika ketanggapan para pegawai Seksi Telekomunikasi mendapatkan nilai 64,2% dengan taraf signifikan 0,02 < 0,05 maka hubungan antara ketanggapan di dalam penerapan tata kelola pemerintahan yang baik memiliki hubungan positif dan H1 dapat diterima. Tingkat respon yang diberikan terhadap kepada pemangku kepentingan sendiri memperoleh nilai 68,9% dengan taraf signifikansi 0,01 < 0,05 sehingga hubungannya bernilai positif dan H2 dapat diterima. Dan aspek bukti langsung mendapatkan nilai 65,6% dengan taraf signifikan 0,01 < 0,05 sehingga hubungan keduanya bernilai positif dan H2 dapat diterima.

Dengan demikian dalam penggunaan penerapan tata kelola pemerintahan yang baik dengan mengacu kepada tiga aspek kualitas pelayanan publik yang diterapkan oleh Seksi Telekomunikasi mempunyai dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan Seksi Telekomunikasi. Penerapan tata kelola pemerintahan yang baik juga menjadi bentuk nyata dalam menjalankan pemerintahan yang bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme

## KESIMPULAN

Dari uraian tersebut di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan yaitu hasil uji koefisien secara determinasi juga diperoleh nilai *r square adjusted* sebesar 0,689. Bahwa antara variabel ketanggapan (X1), respon (X2), dan bukti langsung (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan sebesar 68,9%. Sedangkan nilai persentase sebesar 31,1% menjadi nilai persentase yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Ketiga aspek yang digunakan dalam menguji kualitas layanan Seksi Telekomunikasi mempunyai dampak yang positif antara lain ketanggapan para pegawai Seksi Telekomunikasi mendapatkan nilai 64,2% dengan taraf signifikan  $0,02 < 0,05$  maka hubungan antara ketanggapan di dalam penerapan tata kelola pemerintahan yang baik memiliki hubungan positif dan H1 dapat diterima. Tingkat respon yang diberikan terhadap kepada pemangku kepentingan sendiri memperoleh nilai 68,9% dengan taraf signifikansi  $0,01 < 0,05$  sehingga hubungannya bernilai positif dan H2 dapat diterima. Dan aspek bukti langsung mendapatkan nilai 65,6% dengan taraf signifikan  $0,01 < 0,05$  sehingga hubungan keduanya bernilai positif dan H2 dapat diterima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azlina, N., dan Amelia, I. (2014). Pengaruh Good governance Dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Akuntansi Univeritas Jember*. Vol.12 (2) 32-42
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayana Publik*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Maghfirah, Desi. Zuhrizal Fadly. (2022). Implementaasi Good Governance Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai (Studi Kasus Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)* 10(2), 29-41
- Maryam, Neneng Siti. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* Vol 6(1), 1-18
- Moeniari, H.A.S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pasolog, Harbani. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 24/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2020 tentang Manajemen Talenta Aparatur Sipil Negara
- Rohman, Abdul. (2018). *Dasar-Dasar Manajemen Publik*. Malang: Penerbit Empat Dua
- Solechan. (2019). Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal* Vol 2(3), 541-557
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Trisno, Andhika. Dan Marlien Lopian. (2017). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal Eksekutif* 1(1), 1-10
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara